東村山市情報化計画



平成１８年４月　東村山市

目次

第1章　情報化計画策定の基本

1.　策定の趣旨

東村山市の情報施策は、昭和62年9月の「東村山市の電子計算機導入について」、平成10年5月の「東村山市庁内情報化推進計画」を方針として推進してきました。庁内情報化推進計画は、業務のシステム化を進めることで、事務の効率化や高品質化、情報の共有ができるとする考えを基本としており、情報化による庁内事務の効率化が、結果的に市民サービスの向上につながるとの考えにより策定されました。

現在、庁内情報化推進計画を策定してから7年が経過しており、この計画で定めた内容はおおむね達成されています。また、情報技術の向上を初め策定当時と比較して情報施策を取り巻く状況は大きく変化しています。そこでこれらの状況を踏まえ、情報施策について、庁内の情報化を中心としていた考え方から、まちづくりに必要な市民･団体との協働や市全体の活性化を図るといった視点を含めた、新たな方向性を明らかにしていきたいというのが計画策定の趣旨です。

2.　情報化計画の目標

2.1　安全で信頼のおける情報化

社会的に情報化に対する期待が高まる一方で、情報漏えい等、利用者に不安を与えるような事件が、他の組織体などで連日のように起きているという現実があります。そこで、東村山市としては、情報化計画の目標の第1として、安全と信頼ということを掲げて、物理的･人的に万全の体制を築いていきます。

2.2　情報化による業務の標準化と高品質化

定期的な人事異動やより多様化する業務の広がりに対応するため、職員のだれでもが一定基準を満たした対応ができること（業務の標準化）、及びこれまで以上に市民に満足していただけるサービスができる（業務の高品質化）ことを目標としています。そのために、イントラネットを利用した業務情報等の情報の共有化を目指していきます。

2.3 情報化による市民･企業･各団体との協働

東村山市全体の活性化を達成するためには、市民や企業、各団体、さまざまな主体が個々に努力していくとともに、協働して、知恵を出し合って、よりよい形を追及していく必要があります。そのためには、メールやホームページ等を積極的に活用して円滑なコミュニケーションを図るとともに、行政だけではこれまで実現が困難であったサービスについても、情報通信技術と市民や団体との協働という組み合わせによって、活力あるまちづくりを目指していきます。

3. 計画の範囲

本計画は、庁内の情報化にとどまらず、東村山市の抱えるさまざまな課題に対し、その解決策として情報化が担える部分は積極的に取り組むという考え方を示すものであり、その範囲は、東村山市全体の情報化に関するものとします。

国の掲げる地域情報政策の理念は、地域間の情報格差を是正し、さらに、それを通して社会経済的格差の是正を行い、国土の均衡ある発展に貢献しようということを基本に据えています。そこでの「地域」という言葉には、インフラの整備という意味が強くあらわれています。

現在の東村山市のインフラ整備状況は、ネットワーク(光ケーブル･ADSL･ケーブルテレビ)については民間事業者により敷設されており、一定充足されていると考えております。したがって、今後の東村山市の情報施策は、地域、いわゆるインフラ＝ハードの整備ではなく、ソフトを中心に考える必要があります。

4. 計画期間

計画期間は平成18年4月から平成21年3月までとします。

第２章 情報化における現状と動向

１． ボーダレス社会の出現と対応

全世界的に高速ネットワークが張りめぐらされ、時間や空間に拘束されないコミュニケーションが可能になりつつある今日において、そのような時間･空間のボーダレス化に対するニーズへの対応が、ますます求められています。東村山市においても、市民の満足を得るために、そのような時間･空間･サービスのボーダレス化に対応していく必要があります。情報化技術はボーダレス社会に対応する技術の1つであり、ネットワーク網を活用し、中央省庁や他市との情報交換を行い、広域的な政策を展開するなどが必要です。また、電子メールを活用した市民との意見交換や、電子申請･電子調達などのより一層の推進が必要です。これらは情報通信技術を利用することによる空間･時間･サービスのボーダレス化の実現といえます。

２． 選ばれる自治体

９０年代までは、通勤の利便性から、都市近郊のベッドタウンに人口が集中するという現象が見られましたが、時間･空間のボーダレス化が進展する中、職場という概念も様相を変えてきています。現在は、必ずしも会社に通勤せずとも自宅で仕事ができるような労働形態がさほど珍しいものではなくなりつつあります。そのような状況において、通勤の便利さが必ずしも自治体の強みとはならなくなってきており、東村山市も、「地の利」ではなく、今後より一層、市民サービスを充実させて選ばれる自治体であり続けられるように努めていくことが必要です。

３． 情報化環境の動向

情報化の進展を支える環境として、インターネットの普及は言うまでもなく、その高速化･低廉化には目を見張るものがあります。

具体的に、インターネットの利用人口は、平成１６年度末で７,９４８万人と推計され、人口普及率は６２.３%となっています。また、年齢別の利用率については、１３歳～１９歳、２０歳～２９歳、３０歳～３９歳の各層で９０%を上回り、４０歳～４９歳で８４.８%、５０歳～５９

歳で65.8%、60歳以上でも26.0%の形が利用しています。

また、東村山市が平成15年度に実施した市民対象のアンケートの結果によると、「普段の生活で、どのような方法で情報収集をしていますか？」（複数回答可）という問いに対して、57名中55名が「インターネット（携帯電話を含む）」と回答しています。

これらの状況から、インターネットの利用を前提としたサービス展開が可能な社会状況になりつつあることがうかがえます。

4．　国・都等における情報化の動向

国は平成13年1月より、IT戦略本部を中心に「わが国が5年以内に世界最先端の IT国家になる」という目標を掲げ策定されたe－Japan戦略にのっとり、現在まで、さまざまな情報化のための施策がなされてきました。

また、平成16年12月17日に、次の計画を方向づけるものとしてu－Japan構想の骨子が明らかにされました。

u－Japan構想は、ユビキタスという視点を取り入れ、従来の人と人とのつながりのためのネットワークという考え方に加え、人と物、物と物との通信をも目指すものとなっています。それによって、私たちは意識することなくそれらを生かした便利な生活を送ることが可能となってきます。

東京都と都内の区市町村では、市民や事業者の利便性や調達における透明性を高めるために、電子調達システムや電子申請システムを共同開発し、それぞれ　平成16年12月、平成17年1月より共同運営方式により実運用を開始しています。

東村山市としても、積極的に共通基盤を利用して、申請を電子化していく必要があります。

5．　東村山市の情報化への展開における外部要因

5．1　住民基本台帳ネットワーク

住民基本台帳ネットワークは、全国の自治体で各種行政の基礎である住民基本台帳を共有するネットワークです。住民基本台帳は、これまで昭和42年に施行された「住民基本台帳法」に沿って、各市町村で個別に運用されてきましたが、平成11年に法律が一部

改正され、電子自治体の取り組みに向けて「住所」「氏名」「生年月日」「性別」の基本4情報が、全国の自治体で共有されるようになりました。これにより、ネットワーク上で自治体間での住民票の異動が可能になり、また、住民票の写しの広域交付なども可能となりました。

これに伴い、平成15年8月より、申請者に市町村からICカード（住基カード）が交付され、市民サービスや各種申請に必要な本人確認の情報として利用されています。

5．2　総合行政ネットワーク（ＬＧＷＡＮ）

総合行政ネットワーク（Local Government Wide Area Network）は、地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークです。都道府県、市区町村の庁内ネットワークが接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関ＷＡＮにも接続されています。

ＬＧＷＡＮは、地方自治体間のコミュニケーションの円滑化や情報共有、行政事務の効率化を目的に、平成13年に創設されました。

平成13年10月に都道府県･政令指定都市間の接続が実現し、平成15年度末までにすべての市区町村が接続しました。

住民からの申請･届けでの受け付けや、公共施設の空き状況の確認･予約受け付けなど、どの自治体でも必要となるネットワークアプリケーションについては、自治体が共同で費用を負担して開発し、ＬＧＷＡＮを通してＡＳＰの形で共同利用することで、経費の節減が実現されています。

第３章　情報システム整備への基本的な考え方

１．　東村山市が実装するシステムへの基本的な考え方

東村山市には、さまざまな情報が集まり蓄積されています。その情報を「資産」として市民サービスの向上に活用していくことが、今後ますます重要になってきます。

そのためには、従前のような事務の踏襲・延長による情報システムの導入ではなく、情報資産をより効率的に活用し、かつ、業務の品質を高めるための情報システムの導入を目指します。

庁内の情報システムを整備していくことで、質・量ともに安定した市民サービスが可能となり、市がこれらの情報システムを駆使して高品質な情報発信をしていくこが、東村山市の情報化の第一歩につながっていくものと考えます。

１．１　事務のあり方、組織、体制へのリンク

少子・高齢化やライフスタイルの変化など、多様化する社会環境の中で、行政に対するニーズも多様化しています。そのニーズにこたえるためには、一課、一係で解決できない問題が多くなってきており、組織の枠を超えた横の連携が必須であり、そのかぎを握るのが情報の連携にあるといえます。

情報システムを整備する上でも、これまでのような事務の電算化ではなく、よりよい市民サービスを提供するため、情報の連携を念頭に置いたシステムの導入を行うことが重要となります。市民ニーズにこたえる効果的な情報システムを整備するためには、新規システムの導入や導入したシステムの見直しを行う際に、従来の組織や体制の枠組みにとらわれない、柔軟で大きな視点を持って、十分な検討を行うための組織や体制を構築することが必要です。

また、業務の目的、提供するサービスなど、業務の本質それ自体は、紙ベースでも電子データでも変わるものではありませんが、システム導入時は、業務のあり方を見直す絶好の機会ととらえ、事務規則などで業務手順が定められていないものは、積極的に業務を再編成するという意欲と視点を持ってシステム導入を行い、業務手順が定められているものについても、システムの目的や利用者の使いやすさなどを考慮した中で、規則など

の見直しも視野に入れたシステム導入を進める必要があります。そして、将来にわたり安定した市民サービスを提供するため、業務のマニュアルや手順書の更なる整備を進め、高品質で均一なサービスを提供できる環境の整備が必要です。

1．2　システム採択への基準

情報システムの整備に、業務再編成の視点や、それを実現するための組織横断的な体制などを求めるためには、システムを採択する上での基準を設ける必要があります。
現在の厳しい財政事情の中でのシステム導入については、その目的や必要性を明確にし、効率的に導入することが必要です。また、公共施設予約システムや学校教育ネットワークのように、職員以外の市民や、学校現場などで、情報システムが活用され出した現状においては、明確な採択基準の必要性が高まっているといわざるを得ません。

そのためには、システムの導入に携わった人以外にも納得が得られるような、明確で客観的な評価軸・評価基準を設けることが重要となります。

システム採択の基準としては、

◆効果的効率的なパッケージソフトの採用。

◆単独の所管としての視野ではなく、横断的な組織としての視野を持った総合的な評価のシステムの採択。

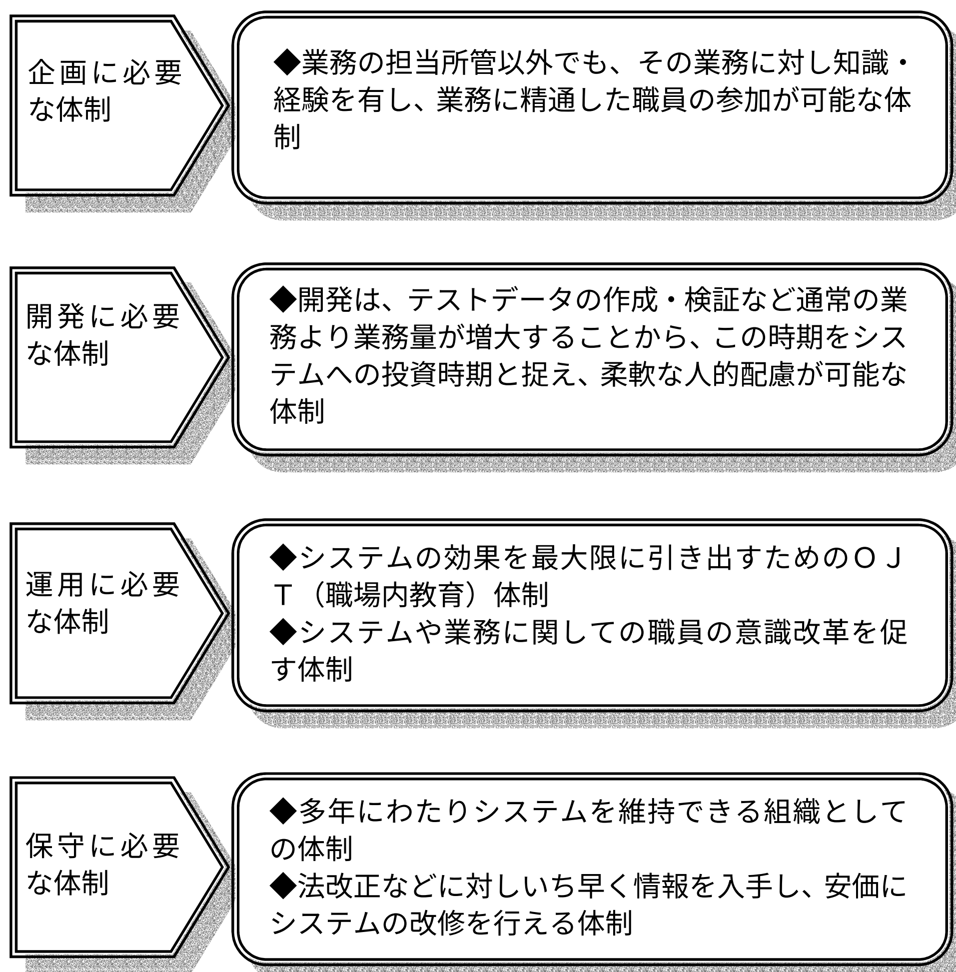
◆財政事情を考慮した補助金の獲得。また、補助金の有無についての確認行為。

◆システム構築のために必要な人員、体制の主導的確保。

などが必要です。

1．3　システム構築体制

システムの構築には、「企画」「開発」「運用」「保守」の4つのステージがあり、それぞれ次の図のような体制でシステム構築に臨みます。



１．４　システム評価

導入されるシステムが多くなれば、そのシステムに対する評価が重要です。既存の情報システムの問題点、新しい情報システムの開発がどのように進めばよいのか、などのような問題は日常的になってきています。それらの問題を解決するためには、一定のルールに基づいたシステムの評価が欠かせなくなっています。

特に今後について、以下のような評価・体制が重要です。

◆システム導入時の事前評価。

◆稼働中のシステムについては、日常的な問題点を話し合える場を設け、その蓄積によりシステム評価を行う。

◆業務実態や操作性も含めた評価。

◆必要であれば、優先順位を決めて必要な改修を行う。

第1章 安全で信頼のおける情報化を目指して

1. 電算処理から情報活用へ

1.1 ホストシステムからネットワークシステムへ

ホストコンピューターでの電算処理は平成元年度より、①情報の総合的効率的な利用、②電算サービスの市民への直接的な利用、③情報の保護、を目指して始めました。基本となる住民基本台帳情報、税情報、国民健康保険情報などを処理しているため「基幹システム」と呼ばれています。

基幹システムは、安全性・信頼性・確実性が高く安心できるシステムですが、機器やソフト使用料が高価で、システムの修正・改造・維持に費用がかかること、独自のデータ構造のため総合的なデータ利用ができにくいシステムでもあります。ホストコンピューターにおいてもこのような弱点を補うべく、近年、パッケージソフトを導入するなどの動向があります。

一方、C/S システムは、パソコンやネットワークに見られる機器の処理能力向上、大幅なコストダウンにより、業務のありようを大きく変換させ、各種の行政事務でパッケージソフトの利用が可能となり、ホストコンピューターに比べ、導入時のコストや開発期間が大幅に節減できるようになりました。しかし、多くの業者・製造者の組み合わせにより構成されるという性格上不具合の原因追求が困難であること、人的・物的接点の増加によりセキュリティーの確保が困難であること、また、デファクト・スタンダード（市場における標準化）が進む中で、市場における覇者の戦略に取り込まれる危険性があること、などのマイナス面の指摘があります。これらを踏まえて、継続的に使用していくためには一定期間の運用コストを総合的に比較検討していく必要があります。

また、ネットワーク整備により、イントラネットはインターネット技術を組織内で利用するものであり、多くの情報を多くの人で共有できる環境を構築できました。

これらにより、システム及び機器の特質や運用コストの総合評価を見きわめながら、最もよいものを選択し、導入を図っていきます。

1．2 情報通信技術の発展

日進月歩で進歩･変化する情報通信技術(ICT「Information and Communications Technology」)は、我が国の主要な社会基盤を形成し、その影響は、経済、文化、生活など広い範囲に及んでいます。

このような情報通信技術は、私たちの生活に利便性や快適性をもたらしてくれる反面、セキュリティーの確保、情報格差の拡大といった問題が顕在化しています。

「半導体は24ヵ月で倍増する」という経験則による半導体技術の進歩に関する「ムーアの法則」というものがありますが、それを上回るほどの速さで技術革新が行われています。

ネットワークにおいても、その進展は目覚ましく、世界規模での通信の規制緩和や、インターネットの普及に後押しされながら、ADSLの高速ネットワークや光ファイバーの超高速ネットワークなど、あらゆる部分において急速に進化を続けています。

総務省が示しているu－Japan構想は、「ICTを使って実現する、いつでも、どこでも、何でも、誰でもつながるユビキタス･ネットワーク社会」の実現を目指すものです。

東村山市は、整備が進むネットワーク基盤技術により、安全性･信頼性を確保していくことでICTが安心して利用できる情報化を推進していきます。

2． 情報保護は市民サービスへの基盤

2．1 保護するのは何か

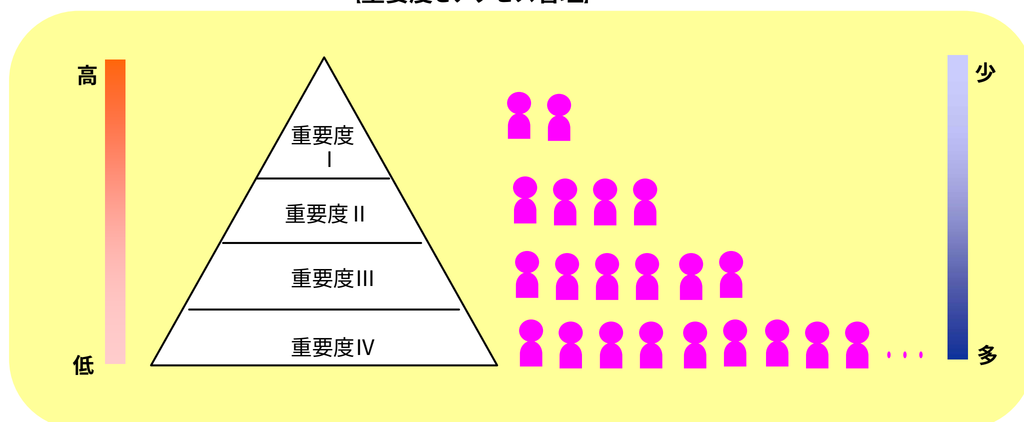
東村山市は、大切な市民の情報資産を保護していきます。

市民の財産、プライバシー等を守るため、また、今後の自治体経営における大切な資産として、市は、これまで以上に適切な情報の保護に努めていきます。

しかし、一概に情報といっても、市民の個人情報もあれば、行政運営上の重要な情報もあります。内容も多種多様であり、すべての情報を同じレベルで保護することは実務的ではありません。

情報の内容により重要度を分類し、その情報を「知るべき人は誰か」などのアクセス管理も含め、重要度に則した情報保護の対応が必要です。そのために時代背景や社会の要請に応じて見直し、基準を定めていきます。

【重要度とアクセス管理】



2．2　何から保護するのか

多発している個人情報漏えい事件でも判るとおり、情報を取り巻く環境には、災害・故障・過失・不正などさまざまな脅威が存在します。そして、この脅威が何であるかを知らずして情報を保護することはできません。また、情報の内容や重要度によっても脅威は変わってきます。

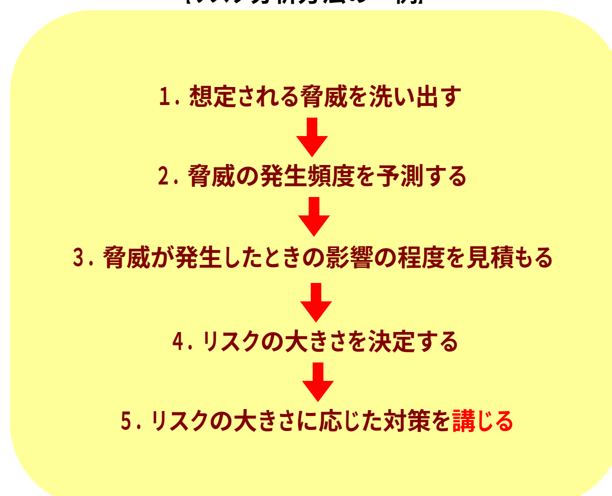
まず、その情報の性質や置かれている状況、重要度を鑑みて、脅威が何であるかを見極める必要があります。そして、脅威が発生し、そこに脆弱性が存在する場合、それは悪い影響を与える「リスク」へと顕在化させます。そのリスクの大きさに応じた対策を講じていきます。

【一般的な情報を取り巻く脅威】

災害	地震、落雷、洪水、家事、停電、漏水	地震に代表されるような自然災害。火事のような一部人災も含む
故障	システム障害、ネットワーク障害、設備障害	情報システムを構成するハードウェア・設備面の障害
過失	入力ミス、操作ミス、運用ミス、チェック漏れ、ソフトウェアバグ	故意ではない人による不注意やミスによって引き起こされるもの
不正	物理的破壊、ネットワーク不正アクセス、権限外使用、盗用、漏洩、改ざん	人がルールを破って行う行為。この場合、脅威は組織の内外に存在する

「出典：@ITより」

【リスク分析方法の一例】



2．3 だれが保護をするのか

東村山市が保有する情報を保護することができるのは、東村山市自身をおいて他にありません。情報を保護する主体は職員一人一人をはじめとするすべての関係者です。

そのためには、だれ（どの部署）が、どのように、何から情報を保護するか、といった管理責任を明らかにする必要があります。

また、故意はもちろんのこと、無知や過失による情報漏えいを防ぐため、職員に対し情報セキュリティーに関する教育・研修を行い、意識やモラルの向上を徹底します。

2．4 情報保護の目的

東村山市では、これまでも市民の財産、プライバシー等を守るため、「東村山市個人情報保護に関する条例」や「東村山市情報セキュリティー基本方針」を定めるなど、情報の保護に取り組んできました。

今後の複雑・多様・個性化する時代に適合するためには、情報の高度利用は必須の要件になっていきます。そして、さらに市民に満足していただくサービスを提供するためには、今以上に高度な情報の利活用を図っていく必要があります。

そのためには、確かな情報の保護を通じて市民の信頼を得ることが重要であり、情報保護が、脅威からの守りの姿勢であるだけでなく、東村山市として市民からの信頼を得るための積極的な取り組みとしてとらえられるべきであり、情報保護は市民にサービス提供する上での重要な基盤です。

第２章　情報化による高品質で効率的な行政内部事務を目指して

１．　既存システムの活用

現行のホストコンピューター上に構築されている基幹情報システムは、平成元年度より住民記録システムを初めとして、住記関連（印鑑記録・住登外（外国人）登録）、税関連（市都民税・固定資産税・軽自動車税・法人市民税・税収納・宛名管理）、国保関連（国保資格・国保税・国保給付）、選挙管理、教育関連など、各システムを段階的に開発・導入してきました。

基幹システムの情報は、Ｃ／Ｓシステムで構成された他の業務システムでも利用されています。現在では、住基ネットシステム、福祉システム、介護保険システム、滞納整理システムを初め、約２０業務のＣ／Ｓシステムが、基幹システムと情報連携を行うことにより、基幹システムの情報を有効活用しており、今後も有効に活用していきます。

２．　データに関する課題

1）データの保有量の増大

住民記録システム等は、稼動当初からのデータを保有しています。急激なデータ増加は発生しませんが、データの異動に伴い保有すべきデータは年々増加し、磁気ディスクの容量不足が課題となっています。

2）Ｃ／Ｓシステムとのデータ連携

Ｃ／Ｓシステムとのデータ連携は、連携先の仕様（システムインターフェイス）に合わせて構築しているため、システム数の増加に伴い、連携数も年々増加しています。データ連携数が増加してくると、基幹システムからのデータ取り込みが朝の一時期に集中し、オンラインレスポンスの低下が予想されます。

また、影響範囲の拡大に伴いシステム改修費用の増大などが懸念されます。これらの問題を解消するためにデータ連携の統合を検討する必要があります。

3）外部機関とのデータ連携

住民基本台帳ネットワークや国民健康保険団体連合会との画像レセプト連携等に見られるように、外部機関とのデータ連携も今後増加していくことが予想されます。連携先より

明示された仕様に合わせたデータ連携機能の構築が必要であり、連携仕様によっては基幹システムの大幅な改修が必要となってきます。

4) EUC (エンド・ユーザ・コンピューティング) でのデータ活用

基幹システムで保有しているデータ (NDB:ネットワーク・データベース) は、ネットワーク構造型であり、定型的な業務に適しています。

C/Sシステムの RDB(リレーショナル・データベース)は、表形式による構造型であり、非定型的な業務に適しています。

基幹システムでは、一般的には、EUC (エンド・ユーザー・コンピューティング) による直接的なデータ利用を目的とした提供は行われていません。職員みずからがワードやエクセル等によりEUCでデータ活用する場合は、管理された共有型のデータベースが必要となり、その為に新規システムの構築が発生します。

3. 内部事務の再構築

東村山市は、平成10年度ごろから、パソコンやネットワーク機器の処理能力の向上やコストダウンを基礎に、庁内の情報共有・情報の総合的利用という視点からネットワーク化を推進してきました。

また、行政内部の情報化として、事務事業の効率化、簡素化、高品質化を推進するため、総合財務会計システム、人事給与システム等を開発してきました。その他、会議室予約・庁用車予約・文書所在管理システム等も利用されています。

平成16年度に電子自治体の取り組みとして、東京電子自治体共同運営が始まり、電子申請・電子調達が実装され、インターネットを介して市民利用が始まりました。このようにフロントオフィスがシステム化されてきたことに伴い、市に到達した情報を、受理し、確認し、決定し、結果を戻す、これらの処理を行うためのバックオフィスのシステム化が必要になってきました。バックオフィスをどのように構築するのか、考え方、手続、事務処理規定等々、これらすべてを含めてシステムの再構築が必要になります。

総合財務会計システム・人事給与システム等は、業務ごとに独立してシステム化が行われたためにシステム相互のデータ連携が浅ことから、全庁的な視点からは効率が悪く、個別の維持経費が生じるなど、総体的な経費が増大しています。

そこで、相互に深く連携すると考えられる内部業務システムを見直し、重複する入力や管理を減らし、内部事務全体の簡素化、迅速化、効率化を図っていきます。

職員の認証基盤を導入することでセキュリティー強化を図り、電子決裁を構築し、これをベースに文書管理システムの構築や、新規の内部事務システムと各業務システムとの連携を視野に入れた、総合型内部管理業務システムの構築を検討していきます。

第3章　情報化による意識改革・業務改善・事務改善を目指して

1．　事務実体と関係性における情報の整理

1．1　各課・各業務の情報活用方針の整理

高度情報化社会といわれる現代では、「情報」を重要な経営資源の1つととらえるようになってきました。そして、この「情報」の活用こそが、今後の市民サービスの基盤といえます。

紙に記された情報と比較すると、デジタルデータには、再利用できる、加工できる、それによりもとのデータから新たなデータを再生成できるという特性があります。また、デジタルデータはネットワークを通じて、紙データの何百倍のスピードで伝播し、共有することができるというスピーディーさがあります。

これらデジタルが持つ特性を生かすことで、市民のニーズに迅速にこたえる、また共有することにより、ニーズに則したサービスを行うことが市役所全体として可能になります。また、再利用・加工・再生成といった特性を生かすことで、情報がより多様なものになり、市民のニーズやライフスタイルの多様性や移り変わりに対応できるものになります。

情報を1つの課だけでなく、関連する部署で活用していかなくては、広がりのある市民サービスを展開していくことはできません。情報が正しく他の部署に伝わらない、または、伝わるのに時間がかかっては、同じ情報を複数の課で収集する縦割り型の事務の形態となり、二重、三重の手間がかかり、非効率で、市民サービスへのスピーディーさを欠くことになります。したがって、スムーズに情報の共有化ができるように、仕組みを整備する必要があります。ただし、一口に情報の連携といっても、すべての情報を職員全員が共有するということではありません。「知るべき必要性の原則（need to know）」（知るべき必要性があるところにはきちんと知らせ、知るべき必要性がないところには知らせない）に則り、「だれが必要とするか」「どういう理由で必要とするか」「どこまでを必要とするか」を明確に整理する必要があります。

そのためには、業務に携わる職員が情報の連携と活用を意識し、自分の業務のデータが、他の業務とどのように関連を持っているのかを理解・認識する必要があります。

データの関連性を職員が理解・認識するためには、全庁的な活用の方針の整理が必

要です。

1．2　各課・各業務の情報リレーションワークシート等の整備

より効率的に業務を進め、市民に満足していただくサービスを提供するためには、複数の課で情報の連携を行い、活用することが、今後ますます重要になっていきます。そのためには、必要とする情報がどこの課でつくられた情報なのか、自分たちがつくった情報をどこの課が必要とするのか、などの情報の相関関係を整理したリレーションワークシートを整備する必要があります。

また、情報とは、固定的なものではなく、氏名というデータに住所が加わり、課税や福祉の情報などが加わることでより実態的な情報に変化していくことから、時系列的に情報が変化していく過程を把握しようという視点が必要となります。そのためには、情報の変遷過程を管理するためのワークフローが必要となります。

2．　情報共有

2．1　個人の経験から組織の経験へ

これまでの業務は、職員個人が蓄えた知識や経験などに頼る部分が少なからずありました。そのため、人事異動などにより業務が停滞してしまう危険性をはらんでいます。また、そのような知識が組織内に分散しているために、十分に活用しきれていない状況があります。

個人が蓄えた知識・経験などを、経緯を含めた情報として記録することで組織の経験としていきます。また、情報の共有を組織として行い、積極的に利用していきます。今後は、このような方向性を意識し、情報を整理していく必要があり、具体的な方策として、業務ごとのマニュアルを整理することや様式の定型化を図っていきます。

2．2　課・部・庁内の水平的な情報共有を目指して

情報の共有化は、ＩＣＴの活用によって、以前よりずっと速く容易なものになっています。そして、その情報共有は、係や課にとまらず、部や庁内といった組織全体として、広く水平的に行うことが望まれます。

しかし、情報の共有化が容易となり、得られる情報がふえた反面、余りに雑多な情報が氾濫しがちなことも事実です。情報をただやみくもに流しただけでは、情報の共有にはなり得ません。また、情報を入手した側も、入手しただけでは共有したことにはなりません。その情報の必要性を互いに認識し理解し、共有した情報を活用し次の行動に結びつけることを目指していきます。

2．3 経過を明確にする垂直的な情報共有を目指して

情報共有は水平的な視点（横の連携）から述べられることが多い反面、過去から現在、そして未来へと綿々とつながる時間軸での情報共有がもう一方の重要な視点です。「水平」が現時点の情報を広く共有しようというのに対し、「垂直」とは過去の経過を含め歴史的に情報を共有しようという考え方です。

継続していく業務の中では、これまでの経過を明確にした垂直的な情報共有がなされていなくては、その業務は非効率で一貫性を欠くものになり、業務の品質を低下させる恐れがあります。

また、誤った情報を後世に伝えては、その情報を元に受け継がれる業務が、どんどん間違った方向に進んでいってしまいます。

垂直的な情報を構築するためには、常に変化していく情報に対し、正しい情報をいかに後世に伝えていくかを、情報を作成・加工・廃棄する職員が意識していかなくてはなりません。

今後、職員が今まで以上に情報共有の重要性を認識し、将来に対し責任を持って情報を作成・加工・廃棄していくことができるように、研修やデータの管理に努めていきます。

3． システム連携

システムと別のシステムが保有しているデータを重ね合わせることで、単独のシステムが持つデータからは見えてこなかった新たな傾向が見えてくることがあります。それを利用して、新たな市民サービスを考案できるという可能性があります。したがって、これまで情報の連携を行っていないシステム間についても、市民サービスに有効利用できるという

見込みがあれば、連携を図っていきます。

第4章　情報化による市民サービス向上を目指して

1.　わかりやすい行政と市民サービスの向上を目指して

1.1　ポータルサイトとしての市ホームページ

現在、東村山市ホームページで、行政情報などを掲載していますが、多様化するライフスタイルの中、市民が東村山市に求める情報は、行政の情報だけにとどまりません。また、時代とともに東村山市ホームページの役割も「広報」から「窓口」へ、また「まち全体の情報」へと移り変わろうとしています。

当然のことながら東村山市という「まち」が市役所だけで成り立っているわけではありません。東村山市には、商店があり、企業があり、医療機関があり、学校があり、警察署や消防署などの官公署があり、そして市民が存在します。このほかにも複数の要素で「まち」は成り立っています。

この東村山市を構成するさまざまな情報を得られるようにするためには、Web 上に東村山市という「まちづくり」を行い、利便性の高い情報を簡単に入手できるようにすること、行政のホームページから市全体につながるポータルサイトとしての機能が求められています。

1.2　すばやくわかりやすい情報の提供

ICTの進展により、市から市民への情報提供の形態も変化してきました。これまでは、月に2回発行している市報などの紙媒体を中心に市民にお知らせをしてきましたが、それに加えてホームページなどでも市民に情報提供を行っています。

ICTを活用した情報提供の特性は、すばやくわかりやすい情報の提供が可能なことです。

「わかりやすい」とは、映像や音声などのマルチメディアによって、より多くの手段で情報提供が可能なことです。

「すばやく」とは、デジタル情報の即時性により、すぐに情報を提供することが可能なことです。しかし、すばやく情報を提供しようとすればするほど、不確定な情報を提供してしまう可能性が高くなります。そのため現在では、災害などの緊急を要する場合を除いて、

ホームページに掲載する場合は、庁内で内容を精査し一定の手続を経た後に公開するようにしていることから、迅速さについては必ずしも十分とはいえない状況です。

情報提供の迅速化のためには、規程の改正も含めた事務のあり方の見直し、また不確定な情報を提供してしまった場合の対応方法の確立などが課題です。

1．3 市民のだれでもが参加できる環境

今後の東村山市にとって大切なのは、いかにより多くの市民のニーズを聞き、市民サービスや「まちづくり」に反映させるかということです。言い換えれば、集めた情報をいかに活用するかにかかってきます。

インターネットなどのICTは、発言の容易さから、意見を発信してもらうための最適な道具だということができます。人前で手を上げて発言することは苦手でも、ICTという媒体を介せば発言できるという方もいることでしょう。

今まで東村山市に対し発言をしたことがないサイレントマジョリティ（声なき声）といわれる方たちの意見も聞いていくことが、今後の市民サービスや「まちづくり」の重要なポイントとなります。そのためには、ICTを活用し、責任とモラルを持ちながら、気楽にだれでもが発言できる環境を整備していかなくてはなりません。

また、意見を言ってもらえる環境をつくるためには、業務案内的な現在のホームページから、東村山市の抱えている課題などの行政情報を公開するものへと変えていく必要があります

情報を公開することで行政に関心を持っていただき、より多くの市民が発言できる場、一緒に地域社会をつくっていくため行政に参加できる環境をつくることが、情報化を進める重要な目的の1つです。

1．4 市民と行政の交流

市民と協働してまちづくりを進める上で、何よりも大切なことは互いの信頼関係を築くことです。

そのためには、市民と積極的に交流していく姿勢、市民から意見を募り、またその意見がどう反映されたのかを明らかにする姿勢など、市として今以上に対応する必要がありま

す。また、東村山市が持っている情報を積極的に公開していく姿勢も欠かすことはできません。

そのための手段の1つとして、ICTを活用していきます。インターネットなどのツールを利用することで、より多くの市民と情報の受け渡し、共有が容易となり、コミュニケーションに発展させていくことが可能になります。

そこから市民と市の交流が生まれ、一緒に議論し、よりよい東村山市をつくり上げることができます。

1.5 歴史資料等のデジタル化とその活用

私たちは現在だけではなく、未来の世代に対しても責任を負わなくてはなりません。そのためには、いずれ過去を知るための歴史資産となり得る資料などについて、積極的に保存していく必要があります。未来の世代に歴史的な歩みを残すには、デジタルデータで残すことが最良です。デジタル化することにより、ホームページで公開するなどして広範囲に情報を共有することができます。また、資料が劣化しにくいというデジタル化の特性を生かせば、現在の私たちだけではなく、「まちづくり」の歴史の経過の中で世代間を超えた情報の交流も実現できます。ICTを、同時代的な情報共有の道具としてだけではなく、後世に情報を残すことを視野に入れた活用を考えなくてなりません。

いかに未来の世代に残す歴史資料をつくり、またそれを受け渡していくかは、今後、東村山市が取り組んで行かなくてはならない課題の1つだととらえています。

2. ボーダレスな社会への対応

2.1 空間のボーダレス

ネットワークを通じて情報がボーダレスに流通する社会での地方自治体の役割は、情報通信技術を活用することにより、市民サービスの向上と行政運営の質的向上を図ることです。

電子自治体の第一歩として、インターネットとLGWANを利用して、東京都と都内の区市町村が共同で行政サービスを提供できる仕組み、「東京電子自治体共同運営」の電子申請・電子調達サービスが平成16年度から始まりました。

電子自治体の実現により、市民や企業は、24時間365日、いつでも、どこからでも申請･届け出等が行えるようになりました。

また、SOHO（スモールオフィス･ホームオフィス）は、ICT を活用して事業活動を行っている小規模の事業者ですが、自宅や市内の事務所において、地域を越えて事業展開が可能となります。SOHO 事業者への支援も今後の検討課題と捉えています。

このように、複数の自治体と広域連携を視野に入れた、電子申請などの電子自治体にかかるシステムにとどまらず、防災、教育、医療等、住民向けのさまざまなアプリケーションの展開や、既存システムも含む市役所の全システムを対象にWebサービス化の進展など最新技術動向を視野に入れ、電子自治体としての新しいシステム構築を検討していきます。

2．2 時間のボーダレス

ネットワーク社会は、時間のボーダレスも生み出します。電子自治体の実現により、市民がこれまで市役所等の窓口で行っていた各種申請を、24時間、どこからでもインターネットを利用して申請や届け出をすることが可能になりました。

また、申請者は自分が行った申請や届け出が、市役所で今どのような状態にあるか、システムから確認することができるようになりました。このように、電子申請は、申請者の利便性が向上されるとともに、事務の透明性の向上にもつながっています。

東村山市は、平成15年1月から公共施設予約システムを導入しましたが、その効果は、①窓口で複数施設の使用許可書等の交付が可能、②インターネットや携帯電話等を利用することにより24時間、施設予約や空き状況の照会ができるようになり、施設予約ができる、③システムによる自動抽選も可能となり、抽選結果をインターネットや公共端末等で確認できることなどがあります。

今後、電子申請の利用範囲が広がったとき、ワンストップ･ノンストップサービスとして、総合窓口化の情報システムの構築が市民サービスの1つとして求められるようになっていくことが予測されます。

また、電子申請や届け出等と連動した手数料や使用料の支払いが可能となるマルチペイメント･ネットワークの導入も今後の検討課題です。

3. 行政の透明性の確保

東村山市では行政の透明性の確保のため、市民に積極的に行政情報を提供することを目的に、平成15年2月に行政情報クリアリングシステムの構築を行いました。

市ホームページ内のコンテンツを検索できるホームページ内検索システム、目的の議事録内のコンテンツを検索できる市議会会議録検索システム、東村山市内でどのような行事が予定されているか閲覧できるイベント情報登録システム、図書館にある蔵書が検索できる図書館蔵書検索システム、該当資料の存在が検索できる資料集検索システムを構築しました。

また、東京電子自治体共同運営との電子調達のサービスを業者が利用することにより、複数の自治体の入札情報等に容易にアクセスすることが可能になり、参加自治体の業者登録が一括で行えるようになりました。このことにより、登録業者や入札プロセスに関する情報が公開され、談合の抑止や入札事務の適正化が図れ、入札価格の下落が期待されています。

今後、市民への説明責任をさらに果たすため、市ホームページの充実に努めます。また、ホームページ上の提供情報の正確性や適確性を向上させるため、職員研修を充実していきます。

4. 情報センターの活用

情報の活用や享受は、基本的には、ネットワークを活用し、自宅や公共施設等で行うことになり、情報センターはそのための情報創出・発信拠点となります。

東村山市は、「使えるスキル」「使える環境」「使える内容」の実現により、スパイラル（渦巻）型の情報化を目指してきました。その結果、職員の多くがコンピューター・リテラシー（使いこなし能力）を持つようになり、このことは今後の情報サービスを展開しようとするための最大の資源となるものです。市の計画等の市民説明会や職員向け説明会などは、情報リテラシーを持つ職員により情報センターを利用して、正しく適確に情報を伝えることができます。

また、情報リテラシーを持つ市民が市民を教え、さらに情報リテラシーを持つ市民が増大することも情報センターの役割の1つであり、指導者が輩出される施設になるべきで

す。

　情報化は、使いこなせる人がいて初めて実現できるものであり、市民･職員により、迅速な情報作成･情報提供･情報公開･情報交流を目指していきます。

第5章 情報化による市民･企業･各団体との協働

東村山市は、情報化に関する新たな課題を抱えているものの、既定の計画に沿った庁内情報化はおおむね達成されています。今後は地域の情報化が新たな課題の1つとして、大きなテーマとなっています。

地域の情報化が目指すものは何か、そして東村山市の情報化をいかに進めるか、この問いに対して行政が果たす役割と限界を理解し、地域の活性化や安心･安全に暮らせるまちの実現のための一手法として、情報化が果たせる役割を研究する必要があります。

東村山市が直接行えない行政の限界に対して、民間との協働、あるいは役割分担により実現できるものもあります。地域の問題は地域がみずから解決を図るべきであり、このように考える市民や団体と手法や成果を共有する協働を模索していきます。

1． 市内に存在する資源と情報の活用

1．1 市内の施設

今後、駅、公共施設、大型店舗、コンビニ、など多くの市民が日常的に集まる場所を、情報化のための資源として利用していくことが見込まれます。このような場所の特性を生かして、有効に行政情報を提供し、また、新たなサービス提供の拠点として活用を図っていきます。

1．2 市内の商店街

東村山市内の個人の商店は、地元との密着性が強く、地域住民との信頼関係が既に築かれています。このような市内の商店と協働し、商品のより詳細な情報や付帯する情報が提供でき、商業の活性化やより一層の市民の利便性の向上につながる仕組みづくりに努めます。

1．3 市民対象の講座の開催

今後も、積極的に東村山市内に情報化を浸透させる取り組みを行っていきます。具体的には、市民対象の講座の実施が必要です。こういった市民が情報化に興味を持つ契

機となる場の提供が、市民への情報化の浸透及び情報資源の活用につながっていきます。行政が一方的に情報化を広めるというのではなく、将来の人材育成を見据えて研修を進めていきます。

2．　教育との協働

2．1　教育現場での情報活用

児童･生徒が情報活用能力を向上できるように、グループ調べなどを通じた情報の収集、選択、処理等のスキルの習得を目指します。さらに、プレゼンテーションの実践やホームページの作成を通して、収集した情報をもとに新たな情報を有効に発信する技術の習得も、学習の目標としていきます。

2．2　学校間の情報交流

学校間で共通の課題に対してインターネット上でのコミュニケーションを行いながら、問題解決に取り組むなどの方法も学習の一環として検討していきます。また、児童や生徒に情報セキュリティーや情報モラルの重要性を理解させるとともに、学校間で協力しつつインターネットの活用を図っていきます。

2．3　学校と地域･家庭の情報交流

地域と一丸となった教育の実現を図るため、ネットワークを利用し地域全体の情報の共有を目指します。その前段階として、学校から地域や家庭に向けて、ホームページによる積極的な情報提供を行っていきます。

2．4　インターネットと生涯学習

団塊の世代が60歳に到達して定年退職者が急増するという2007年問題に直面する今日、中高年世代が地域の核となることを意識して、彼らが学ぶ機会を提供できるよう努めていきます。中高年世代だけでなく、潜在的に生涯学習に対するニーズをもつ多様な世代の市民に対応できるように、公民館や図書館においてインターネットを利用した情報提供をより効果的に行い、公共施設間の連携も図っていきます。

3．　産業との協働

3．1　市内商工業の育成

商工会及び商店会に対して、菖蒲まつり等、地域を盛り上げる各種イベント開催のさらなる支援を行っていきます。また、市役所と商工会、商店会との間で、互いのノウハウを共有して、市内商工業の育成を図っていきます。

3．2　ハローワーク

ハローワークがホームページの求人情報に企業名を掲載することになってから、求職者がハローワークの窓口へ行かず、これらの就職情報により直接企業等に出向き、就職を決定する人が増えています。東村山市も市民の就職活動支援のため、これらの就職情報へアクセスしやすい環境を提供していきます。

3．3　商工会

市民に、行政情報以外の買い物情報など、地域の身近な情報を提供するため、商工会などの公共的団体との協働を進めていきます。

3．4　農産物直売所

地域の人たちに利用されている直売所の設置場所を、現在の紙情報に加え、東村山市ホームページに展開することで、観光目的など他市から訪れる方々へも周知し、直売所の利用促進を図ります。

3．5　里に八国

うどん、納豆、湯葉など名産品を、市北西部の観光資源と結びつけ、東村山のブランド「里に八国」として広く定着することを、情報化を通じて支援していきます。

4．　福祉･保健医療との協働

子育て・高齢者・障害者などの福祉分野について、外部団体との協働を進めていきます。

平成１７年４月に刷新された健康課ホームページでは、地域で活躍する保健推進員の活動を中心に取り上げるなど、保健医療分野からの情報発信をしています。このように地域における市民活動を紹介することで、市民の健康に対する意識をより高めていきます。また、医師会ホームページとリンクを設定するなど、外部団体との連携も積極的に行っていきます。

5. 地域の安全のための協働

5.1 情報提供

災害が発生した際、さまざまな団体が災害情報を発信することが予測されますが、団体ごとに情報が異なっていては混乱を来します。そこで、東村山市ではそれらの情報を整理し、市ホームページで正確な情報提供ができるよう努めていきます。そのためには、災害対策本部が直轄する災害対策用のホームページを構築し、大規模災害の発生時には、通常時の市ホームページと切り替えられるような仕掛けを検討していきます。

5.2 安否確認

地震など大規模災害の発生時には、東村山市ホームページ上に掲示板を設置し、利用者が安否情報の登録･確認ができる仕組みづくりを検討していきます。また、地域の治安を守るために、警察など関係組織との情報面での連携を図ります。

6. ネットワーク上に東村山市を

東村山市全体のポータルサイトの設置を検討します。多様化する市民のニーズにこたえるためには、行政機関の情報だけでなく、東村山についてのあらゆる情報を提供していく必要があります。東村山市ホームページから、こうした生活情報のすべてを得ることができるようにするためには、市役所だけでは限界があり、市民団体等の協力を得て、東村山市のポータルサイトを創設していくことを検討していきます。

第1章 人材の育成

1． 基本的な考え方

1．1 ユビキタス社会での職員の役割

ユビキタスとは、ラテン語で「至るところに遍在する」という意味で、ユビキタスネット社会とは、いつでも、どこでも、何にでも、誰でもネットワークに簡単につながる高度情報通信社会を意味します。総務省の「平成17年度 ICT政策大綱」(平成16年8月)では、2010年までに、ユビキタスネット社会を実現するという目標が打ち出されています。

東村山市がユビキタスネット社会に対応するためには、東村山市全体の情報化が必要です。そのために、庁内だけでなく、市民にも情報リテラシーを浸透させることが必要です。現状としては、東村山市職員は、パソコン1人1台体制や IT サポーター制度により、ある程度のスキルやノウハウを高めていますが、市民に向けて研修を行うためには、現状以上の情報リテラシーが必要となるので、庁内の研修体制をさらに充実するよう努めていきます。

1．2 市民ITリーダーの活用

東村山市全体の情報化を進めるに当たっては、情報リテラシーを習得した市民の協力が必要です。具体的には、市民同士でパソコン講習会を行ったり、サークルを組織したりといった活動を積極的に行っていくことが求められています。そのような活動のリーダーとなる市民を、市民 IT リーダーと位置づけ、場所を提供するなど、活動を行いやすくするための支援を行っていきます。

2． 研修

2．1 庁内研修

ユビキタスネット社会において情報を活用し、市民サービスの向上に資するためには、職員のさらなる情報リテラシーの習得が必要です。そのため、東村山市では、情報リテラシーの修得のための研修を実施しており、今後も継続して行っていきます。さらに、東村山市全体の情報化を市民と協働して進めていくためには、より一層高度な情報についての知識やスキルが必要となります。これまで以上に、高度な内容の研修の実施について

も検討していきます。

2．2 市民に向けた研修

東村山市役所は、平成16年度11月に郵便局と協働して市民パソコン講座を、2月に子育て世代対象の市民パソコン講座を実施しました。今後このような市民講座の際には、市民ITリーダーに講師としての参加を要請し、市民が市民を教えるという仕組みをつくって、情報リテラシーを市内に浸透させることを検討していきます。

第2章　システム整備

1.　自庁内処理

1.1　垂直型システム

東村山市は、個人情報保護とデータの有効活用の観点から、平成元年より自庁内電算処理をスタートさせました。住民記録、国保、軽自動車、固定資産、市民税を初め、多くの個人情報を大量に扱う基幹業務を大型コンピューターにより処理を開始し、現在、そのシステムで走る業務プログラムは、約2，000本余りあります。プログラムやデータは、システムの入れ替え後も継承され、多くの情報資産を抱えることになります。このことから、ホストコンピューターはレガシーシステム、あるいはシングルベンダーが供給することから「垂直システム」と呼ばれています。

ホストコンピューターは、維持経費がかかる反面、安定した運用においては多くの実績があり、特に、住民情報系システムは業務中にオンライン稼動しており、サービスを停止することはできません。また、この住民情報を多くのシステムが利用していることから絶対の信頼性が求められています。このような運用状況であっても、東村山市における経費節減は、至上の命題であり、ホストコンピューターを今後もリプレースをしていくのか、あるいは見直しをしていくのかの方針を検討していく必要があります。

脱ホストコンピューターの手法としては、大きく3つのパターンがあります。すなわち①ホストで動くプログラムやデータをそのまま、あるいはデータの持ち方をNDB（ネットワーク・データベース＝ツリー構造データ）からメンテナンスが容易なRDB（リレーショナル・データベース）に変更してオープン系プラットホームへ移行する方法（リホスト）、②業務ロジックはそのまま残し、プログラムやデータベースを別のプラットホーム上で再構築する方法（リライト）、③業務ロジック、プログラム、データベースのすべてを別のプラットホーム上で再構築する方法（リビルト）です。

システムの移行をすることにより、ハードウェアにかかる経費の低減やデータのRDB化によるプログラム改修コストの低減による合理化など、システム運用コストの削減が見込まれます。また、近年の情報通信速度の高速化に伴う時間や空間のボーダレス化により、必ずしも自庁内電算処理方式でなくとも技術的には運用が可能になりました。ASPやIDCへの移行を考えるならば、ハードウェアやソフトウエアの稼動維持や設置場所等の諸要

求から開放され、サービスを購入すればよいことになります。このような外部委託もホストコンピューターの移行先として視野に入れた研究を進めていく必要があります。

ホストコンピューターによる基幹システムを他のシステムへ移行することについて、経済性や他団体の導入状況、導入効果などの情報を集めながら、慎重に総合的な検討をしていきます。

１．２　水平型システム

東村山市は、業務の多様化に対応するため、平成6年度からC／Sシステムの導入を開始しました。このシステムは、マルチベンダーにより供給されることから、「オープンシステム」と呼ばれ、また、業務ごとにシステム展開することから「分散処理システム」とも呼ばれています。これらのシステムはホストコンピューターの一極集中から、分散の過程で構築されたシステムであり、市民への直接的できめ細かなサービス提供が求められる中で、時代の要請により導入されてきました。

ホストコンピューターには専門技術者による操作が要求されますが、C／Sシステムは、業務所管の職員が直接運用することができます。そのため、運用には職員の情報リテラシーが要求されています。また、中央集権的なホストコンピューターの時代からエンドユーザー・コンピューティングによる情報の民主化が進み、C／Sシステムでも住民情報の一部を扱うことになり、情報漏えいなどの危険度が増したことから、新たなセキュリティー対策が求められています。

１．３　統合型システム

市役所全体を見るとホストコンピューターは、主に基幹業務系の住民情報を大量に処理するとともに蓄積し、その住民情報はC／Sシステムに供給されており、加工・付加された元データはさらにホストコンピューターへ蓄積されています。
これらのシステムは庁内ネットワークを介して互いに連携し、一定の依存関係を持った業務システムを形成しています。

一方、総合財務会計システムや全庁ファイル・サーバー・システムのように、全庁や複数所管が利用する、新たな統合型システムや新たな基幹業務システムの形成があります。

これまでのC／Sシステムによる分散処理から進化した新たな集中化が進行していくことが予測されます。部をまたがる業務や全庁的業務に対して、統合型システムの導入を進めていく必要があり、総合福祉システムによる福祉関連データの共有、電子自治体の要請に対応した電子決裁機能を持つ文書管理システム、これをサポートする職員認証システム、ブレードサーバーの導入による省スペース化、行政の情報資源のデータベース化による新たなシステム化要求への柔軟性確保、業務パッケージの大型化、電子自治体に照準を合わせた業務モデルのパッケージ化などにより情報の更なる共有化、高度化、効率化、セキュリティーの確保、新たなニーズへの対応などが求められています。統合化の動きを注視し、重複投資を避けながら、移行するための研究をしていきます。

２．　他市との連携による処理

各市は情報化の歴史や進展度合いに違いがあるものの、情報化技術の進展や新たな行政需要に対する情報化ソリューションは共通の課題と言えます。

東村山市は、情報通信技術の発達により、空間や時間のボーダレス化が進む中、共通課題は必ずしも隣接市との連携に限定されるものではなく、都内や他府県の団体との連携も視野に入れて研究していきます。

２．１　多摩北部都市広域行政圏との連携

多摩北部都市広域行政圏は、地理的にも隣接しており、都市の形態や行政運営の環境において最も連携を深めやすい相手です。

東村山市は、共通の生活圏域を持つ市民に対し、行政サービスの相互乗り入れなど、情報通信技術を共通のプラットホームとして支援していくような仕組みを研究していきます。

２．２　自治体広域連携

東京電子自治体共同運営という共通のプラットホームを持つことにより、東京圏の連携が図られ、電子申請や電子調達サービスが実装されてきました。東京電子自治体共同運営は、LGWAN などの既存インフラを活用したＡＳＰサービスを共同購入することにより運営されている、現在最も進んだアウトソーシングの形式です。この方式では設備投資の高

負担やリスクから開放され、維持費にスケールメリットが期待できます。
東村山市は、このようなシステム導入手法の動向に着目して研究を進めていきます。

２．３ 都道府県を越えた連携

現在、東京電子自治体共同運営協議会において、電子申請の他県展開が議論されていますが、これは東京の自治体がファーストユーザーとしての優位な位置から連係を進めようとするものです。団体間の共同によるシステム開発は想像以上に困難であり、既に稼働実績がある東京電子自治体共同運営システムは、他県からも注目を集め、同システムの購入にとどまらずＡＳＰへの新規参入を希望するなど、過去には考えられなかった広域連携が発生しようとしています。このことはまさに、時間と空間のボーダレスを証明する出来事であり、その実現に注目するとともに、共通のネットワーク持つことによる新たなリスクに備えていく必要があります。

第3章　セキュリティー･ポリシーの運用

　情報セキュリティーは、情報化の進展により重要度を増しています。

　その確保には①Plan、②Do、③Check、④Actionのセキュリティー･マネジメントサイクルを継続的に繰り返し、情報セキュリティーのレベルを向上していくことが重要です。具体的には、セキュリティー･ポリシーを作成し、それに基づく脆弱性や脅威などに対するリスク評価、管理すべきリスクや実施すべきリスク管理策を決定し、適用宣言書等で公表するなどの作業があります。

　東村山市は、ポリシー（方針）、スタンダード（基準）、及びシステム単位のプロシジャー（手順）の整備をしているものの、業務単位のプロシジャーが未整備の状態です。このプロシジャーは、事業所管担当者がみずから策定することで実効性が期待できます。そのために情報化推進委員会のセキュリティー部会は、ガイドラインを示し、策定内容のレベルを底上げしていくとともに、策定の支援をしていきます。また、業務の実施手順やシステム環境に変更が生じた場合は、随時セキュリティー実施手順に変更を加えるなど、実態と合致した内容へ見直しをしていきます。

　東村山市は、情報の高度利用が進む中、情報事故発生のリスク増大を考慮し、さらに堅固なセキュリティー対策を実施していきます。

第1章 情報による市民サービスの展開

1. 情報化のとらえ方

今後の情報化のキーワードは「コミュニケーション」です。情報通信技術の発展により、「市民」や「市民団体」という一固まりの相手としてではなく、市民一人一人を「個」で認識して扱うことが可能になりました。このことは基礎自治体であろうと国であろうと同様です。しかし基礎自治体においてこそ、地域コミュニティー活性化のツールとして、このコミュニケーション機能がもたらす効果はより大きいといえます。東村山市はこのような機能をさらに充実していきます。

総務省のu－Japan構想（平成17年～平成22年）では、情報通信技術の発展はコミュニケーション機能を中心に展開されるとし、従来のITから欧米やアジア諸国で一般的なICTへとシフトさせました。このICTは24時間、365日、いつでも、どこでも、何にでも、誰でもつながるネットワークを想定しており、このことによって人と人、人と物、物と物の間でさまざまなコミュニケーション機能が実現し、人々が意識しなくとも常にこれらのコミュニケーションが行われるようになり、生活の中に浸透するとしています。

コミュニケーション機能の充実により、更なる情報公開や透明性が担保され、コミュニケーションの活性化が活発な情報交流や議論を容易にし、東村山市の課題や施策の共有化を広く可能にします。そして、このことにより市民が納得のいく社会の実現が期待できます。東村山市は、そのようなコミュニケーション機能を実現していき、市民と行政が「真に協働するまちづくり」の実現を、情報通信技術で支援していきます。

2. 情報交流のためのツール

行政と市民の橋渡しとして東村山市ホームページがますます重要になってきます。東村山市は、これまで各所管が業務の一環としてホームページ上で説明責任を果たす仕組みの整備や市長へのEメール、市民アンケートシステムの導入、各課のメールアドレス公開などの情報サービスを展開してきました。

今後は、情報通信技術を活用して情報を必要としている人たちが欲する情報をさらに充実させていくことに加え、即時性を生かしてコミュニケーション機能を拡充させ、前向きに「まちづくり」に参加しようとしている個人や団体との協働を支援する仕組み（メールマガ

ジン、メーリングリスト、メールモニター等）の活用を研究していきます。

また、電子調達・電子申請システムの活用をさらに進めていくとともに、電子ロッカーのサービスメニューの充実や電子申請との連係を図るなど、情報通信基盤を活用したさまざまなアプリケーション機能の有効活用を進め、電子自治体化を着実に進めていきます。

現在、携帯電話の利用者の多くがメールアドレスを取得しており、インターネットにも自由にアクセスできる環境にあります。また、既存のメディアであるテレビも地上波デジタル放送（平成２３年アナログ放送終了）の時代を迎えようとしており、放送と通信のボーダレス化が進行しています。データ放送による災害放送や聴視者参加型の双方向番組などの実現が期待されています。今後、行政は、このような利用可能なあらゆる技術を「安心で安全なまちづくり」のために活用していくことを検討していきます。

そして市職員がこれらを十分熟知し、そのＩＴスキルを活用して市民に働きかけ東村山市の情報化を支援していきます。そのためには東村山市の職員が新たな動向に対応できるよう、時代の要請に合致した研修メニューの充実を図っていきます。

第2章 関連機関との連携

1. 大学等教育機関との連携

大学は研究開発機関と教育機関の両方の機能を有しており、自治体が連携する相手としては、シンクタンク、調査・研究、共同実験フィールド、市民参加（藤沢市の例）などの分野で連携が期待でき、既に多くの実例があります。

東村山市では大学を有していませんが、市外の大学の研究室からのアンケート調査に協力するなど、積極的な態度で接点を持てるように努めていきます。

一方、市内には高等学校が5校あり、パソコンを利用するサークルやクラブ等を相手に、市が今後進めていこうとする施策などインターネットを活用した協力依頼や学校側からの新たな提案など、連携の可能性が考えられます。また、現在、市内の教育現場で進められている「学校教育ネットワーク」が充実することにより、市内小・中学校の教員や生徒と情報分野での連携も可能となっていきます。

今後、東村山市の情報化を考えていくとき、連携相手としてこれら教育機関を視野に入れて、情報施策を展開していきます。

2. 民間との連携

東村山市は、過去からシステムベンダーとの共同開発を行ってきた歴史があります。現在の「総合財務会計システム」が導入される以前に使われていた「財務会計システム」、現在も使用している「ごみ減量化事務支援システム」、「下水道貸付金システム」など、当市のノウハウで開発されたシステムに当市のロイヤリティーを設定し、販売実績に連動した歳入の確保を図るなど、双方の持てるノウハウの分野で連携してきました。近年のシステム導入は、新規のシステム開発からパッケージ導入方式に変化しており、このようなシステムベンダーとの連携の機会は減少しているものの、当市が先行する施策など、パッケージが存在しないものなどでは今後も共同開発方式を視野に入れた導入をしていきます。

一方、東村山市ホームページは市民や市外に住む個人や団体から広く認知されてきています。行政の説明責任を果たす手段として市報とともに欠くことのできない媒体となっています。そのような中で、「菖蒲まつり」、「市民産業まつり」、「バナー広告」など、公共

団体、商工会議所など、公共的団体及び信頼に足る民間団体等が運営するホームページと相互にリンクを張るなど、既に連携は始まっています。

今後は、東村山市の情報化や活性化など「まちづくり」の分野で、札幌市が外部の団体により民間情報のポータルサイトを実現してきた手法などをモデルに、前向きに「まちづくり」に取り組もうとする市民団体等との連携により、情報技術を駆使し、行政が苦手とする民間情報の取り扱いを協働方式で模索するなど、情報化による「まちづくり」を進めていきます。

3．国・都との連携

e－Japan戦略による国策として、電子政府・電子自治体の枠組みは着々と整備されてきました。アプリケーション基盤が整備され利活用に向けた標準化の研究が進んでいます。

東村山市では、総務省による「公的個人認証の利用拡大に向けた実証実験」を行いました。市民モニターを募り、実験のフィールドを提供するもので、双方にメリットを残しました。電子自治体化は、今後も引き続き整備していく必要があり、国・都との連携を大切にしながら、今後の東村山市の情報化を進めていきます。

4．ＬＡＳＤＥＣ（(財)地方自治情報センター）等との連携

総務省の外郭団体であるＬＡＳＤＥＣは、電子政府・電子自治体という大きな流れの中で、住基ネットを初めとするさまざまなアプリケーション基盤と深くかかわっており、情報化を目指す地方自治体のバックボーンとして大きな存在となっています。東村山市の電子ロッカーもＬＡＳＤＥＣを通して、パイロット団体として支援を受けて実現してきました。また、住基カードの独自利用にはＬＡＳＤＥＣが開発した「ＩＣカード標準システム」が必須であり、このシステムは無償で提供されています。

ＬＡＳＤＥＣや LASCOM((財)自治体衛星通信機構)などは、パイロット事業や実証実験を通して蓄積したノウハウをもとに標準化を進めていき、地方自治体の情報化を支援しています。東村山市もこれらの標準化ツールの導入や、自治体の情報教育などにＬＡＳＤＥＣ等のノウハウを活用するなど、連携を視野に入れて東村山市の情報化を進めていきます。

第3章　認証基盤

インターネットはもともと政府機関や大学などの研究機関で利用されていたものを、1995年から商業利用に開放されたことにより飛躍的に利用が拡大していった経緯があります。歴史的に見れば、この年が実質的なインターネット元年とされています。

かつて、インターネットが政府機関や大学などの研究機関に限定された利用環境においてインターネットは本名が通じる社会であり、悪意を持って他者を攻撃したり、他人になりすましたりするような弊害は存在しませんでした。商業利用による利用拡大とともにネット社会は現実社会を投影するようになり、便利さの裏側に潜む悪意や危険を意識しなければならなくなってきました。

実社会に戸籍や住記があるように、ネット社会においても金銭を伴う商取引や、権利にかかわる手続には厳格な本人確認が必要になってきました。そこで平成14年度からは住基ネットが全国的に整備され、平成15年度からは公的個人認証基盤が整備されてきました。インターネット上で住基カードと公的個人認証は、実社会の住民票や印鑑証明に代わるものであり、現在の匿名性が高いインターネット上で、本人確認ができる非常に有効なアプリケーション基盤になっています。

さらに、インターネット上で民間事業者を特定できる民間認証基盤による商業認証なども既に実用化されています。東村山市においても公共予約システム実現のために、既に民間認証組織（日本ベリサイン社）の認証基盤（JPKI）を利用しています。

また、LGWAN上で東村山市であることが証明できる、地方公共団体組織認証基盤（LGPKI）による、東村山市の認証局の登録（電子署名管理者・文書取扱主任の登録）は完了しており、LGWAN上の文書交換システムは既に稼働しています。

そして現在、自宅やコンビニなど、さまざまな場所から、使用料・手数料・税金・保険料などの支払いを可能にする、マルチペイメント・ネットワーク基盤が整備され、いわゆる「コンビニ収納」システムとは別の基盤として実用段階に入っています。このような状況から、今後、東村山市の会計課、納税課などの金銭を取り扱う所管が業務改善や市民サービスの向上をどう進めるか、あるいは費用対効果の観点等から導入すべきか否か、また導入するならばどのタイミングで導入するかといった、さまざまな課題を整理していく必要があります。

これらのネットワーク基盤を利用した、電子申請、電子調達、文書交換、電子決済などの電子自治体の基本的なサービスは既に開始されており、実社会と同じようなネットワーク世界が実現しようとしています。

東村山市は住基カード、公的個人認証など、これまでに整備されてきた基盤の利用拡大や図書カード、印鑑証明カード、職員証カードなどのICカード化による認証、及び生体認証など、新たな基盤の有効性や費用対効果などについて導入タイミング、導入形態及びシステム化の是非も含めた幅広い研究を進めていきます。

第4章　基本的留意事項

1.　個人情報の保護

東村山市は、業務遂行上で多くの個人情報を取り扱っており、さらにその情報は加工が施され、新たな個人情報を派生しています。パソコンが職員1人に1台の環境下で業務が行われるようになり、職員のだれもが自席から電子メールの送・受信やインターネットへのアクセスができる環境を手に入れました。このことにより、情報を駆使した高効率で高品質な業務遂行が可能になった反面、それに比例して情報事故のリスクが増大しています。情報事故の大半が、人的セキュリティー・ホールに起因していることは広く知られています。

このような中で東村山市は、業務で作成し、利用するすべてのファイルは全庁ファイサーバーで管理・保存するルールを定め、セキュリティー教育を重視した情報研修を繰り返し実施し、また、住民情報系のシステムの通信記録を保存し適正に利用されていることを確認・管理できるシステムを導入しました。

情報セキュリティを保つためには、ネットワークの仕掛けや情報保護に関する規定類を整備するとともに、それを扱う人間が情報保護の本質や重要性を理解していることと、さらにそれが日常業務における基本動作として定着していなければなりません。そのために東村山市では業務ごとの実施手順をその業務に携わる職員がみずから策定することとし、そのことにより東村山市の情報セキュリティー・ポリシー（基本方針）、スタンダード（対策基準）、プロシジャー（実施手順）が完成することになります。このようなルールは個人情報の保護対策として職員を厳しく規定する同時に、平成17年4月の個人情報保護法の全面施行以来、個人情報保護に敏感になった世相において、それを取り扱う職員正当性の証明の一面を併せ持っていることに留意する必要があります。

2.　情報公開

オンライン三法の制定や「東村山市行政手続等における情報通信技術の利用に関する条例」等の整備により、電子情報は紙ベースの情報と同様の効果と取り扱いが可能になりました。

電子情報も情報公開の対象であり、電子情報を取り扱う職員は常にこのことを認識して

業務を遂行していく必要があります。電子情報の開示は求めに応じ閲覧させることが可能ですが、それらは電子情報としては外部に提供してはならない点に注意を払う必要があり、情報開示請求の有無を問わず、個人情報にアクセスする通信記録の整理を怠ってはならない点も重要です。

このように、情報開示のルールや開示のための体制を整備していき、個人情報保護の実態や個人情報が適正に取り扱われていることを証明することにより、電子的な方法においても説明責任を果たしていきます。

3．　セキュリティー

情報セキュリティーの3要素である「機密性、完全性、可用性」を担保するためには、これらに対して常に備えておくことが必要です。

機密性の確保には、最新のネットワーク技術やセキュリティーパッチなどを適用して、システムの脆弱性を埋める（技術的な対策）とともに、特に情報資産に触れるすべての利用者に対する情報統治（人的な対策）が不可欠です。そのためには、職員に対するセキュリティー研修とともに、組織や制度などの情報統治体制の点検・見直し・強化が必要であり、このことで情報資産を扱う正当性や責任追及性が担保されることになります。また、情報システムを設置する施設への不正な立ち入りを防ぐためにエリア指定を明示的に行う（物理的な対策）など、あらゆる方法を駆使してセキュリティー・ホールを取り除く必要があります。

完全性の確保には、外部からの不正アクセス等の攻撃に対して、認証、暗号化、改ざんの検知など技術的な対応が求められます。このことが確保されて初めて、内部はもとより、悪質化を続ける外部からの攻撃に対抗できることになります。

可用性の確保には、必要なときにシステムが使えることが求められます。災害を初めとするさまざまなインシデントを想定した手順を確立しておく必要があります。電源や情報機器の二重化による安定稼動とともに、最悪の事態でも復旧可能であることや復旧見込み時間が示せる、あるいは復旧作業中にも業務遂行が可能な体制が確保できている、などの対応策を確立する必要があります。

東村山市は、情報セキュリティー基本方針、対策基準、実施手順の確立、及び環境変化に対応した手順の見直しなど、継続できる確かな実行体制を確立していきます。

4. デジタルデバイド（情報弱者）への対応

国の方針は、2005年度を到達点とするe－Japan戦略から、2010年までを計画期間とするu－Japan構想へとシフトしています。u－Japan構想で提案されている「ユビキタスネット社会」においては、情報機器に限らず、我々の生活を取り巻くあらゆる機器がネットワークにつながる社会の出現をイメージしており、ある意味で究極のネットワーク社会の実現を目指すものです。

u－Japan構想は、効率性や利便性の向上といった身近な目的を達成することから、少子・高齢化やそれに伴う不安や危険など、今後、日本社会が遭遇するであろう諸問題に対し、情報技術を駆使することによって解決策を見出そうとするものです。

このような社会が実現すると、人々は意識せずともネットワークを利用することになります。情報リテラシーの不足が原因で情報化から取り残されることがないよう、そして、高度に発達したネットワーク社会における情報化の恩恵が公平・平等に受けられるようにしていく必要があります。そのことからも市民の情報化は、情報センターの機能や生涯学習施設等を活用して、今後の情報化に耐える市民をふやしていく施策を展開していくとともに、ホームページのアクセシビリティーにさらに配慮するなど、弱者に優しい視点が求められています。

東村山市では、このような中で視覚障害者対象のパソコン講座を開催し、窓口用の点字パンフレットを配備し、公共予約システムの弱視者への配慮として表示ボタンの大型化を実施しており、今後もこのような施策を展開していきます。

5. コスト増への対応

真に必要な施策であれば実施の方向で考えていくべきですが、自治体を取り巻く財政環境は、施策の必要性を認めながらも、実現がままならない状況にあります。また、システム化の後は、一説に、イニシャルコストの2～3割相当の年間ランニングコスト（経常的経費）がかかるともいわれています。システム導入の補助金は一過性（臨時的経費）であり、システム導入は、経費を含め導入後の運用を考えた検討が重要です。システム導入をする際は、ランニングコストを考慮に入れても真に必要性が認められるか、また導入効果を定量的に証明できるかについて検証する必要があり、効果が認められない場合は基本的にシステム化の必要がないと考えるべきです。また、地方分権などによる新規事業に伴

うシステム化の場合は、補助金などを勘案しながら総合的な評価をしていく必要がありま す。業務のシステム化はすなわち業務改善であり、そのことが効率化や高品質化に結び つかなければなりません。

東村山市では、効率化や高品質化に加え、情報の高度利用や情報セキュリティーを 考慮して自庁内電算処理方式を選択してきましたが、それらを維持するために早い段階 からシステム開発とコンピューター運用を外部委託してきました。また、ハードウェアやソ フトウェアの保守も合わせて外部委託をし、新規のシステム化はパッケージの導入を基本 方針とし開発コストの縮減を図り、データの外部保管により危険分散と省スペース化も行 ってきました。今後は、これまで整備されてきたさまざまなネットワーク上のアプリケーショ ン基盤を活用したＡＳＰ、ＩＤＣなどへの移行が考えられます。これらは現実が予想を超え て進んでしまう場合もあり、基本的な方針を堅持しながらも、その局面に応じた対応が求 められることも考えられます。

アウトソーシングは多くの場合、効率化や高品質化を目指して行われるので、このこと によるコスト削減などの財政効果が期待できます。しかしながらシステムは業務そのもの であり、経済性に目を奪われる余り戦略なきアウトソーシングに走ることで、肝心の情報統 治を危うくしてはなりません。

東村山市は、コントロールを手中に置いたアウトソーシングを進め、適正なコスト縮減を 図っていきます。

６． 補助制度のさらなる活用

国における三位一体の改革が進められて、補助金の意味が薄れつつある中で、情報 分野は国の施策に沿ったパイロット事業等の補助金が期待できます。また、国の施策に 沿った事業には特別交付税なども期待できます。

東村山市は、これまで補助金を積極的に活用してきました。生活保護システム、児童 手当システム、公共施設予約システム、畜犬システム、介護保険システム、ヘルスサポー トシステム、保育料システム、ＧＩＳマップシステムなどのシステム化、電子ロッカーシステム に加え、情報センターの建設などの実績があります。

情報化においては電子自治体化など、政策誘導型の実験的事業への補助金がありま すが、将来の需要見込みや当市が抱える問題解決の手段として有効である場合は、積

極的にそれらの補助金の活用を図っていきます。

7. 関連諸法令について

いわゆる「オンライン三法」、「個人情報保護法」、「不正アクセス禁止法」及び「東村山市行政手続等における情報通信技術の利用に関する条例」など、情報を取り巻く法的な環境は、情報通信技術の進展に伴い急速に整備が進められ、法制化とともに体制の見直しや意識改革が求められています。

また、平成16年10月には「システム監査基準」が見直され、その中でITガバナンス(情報統治)の重要性がうたわれ、情報の取り扱いに対する適切なコントロールが働いているかどうかが問われることになりました。

情報公開制度における電子情報の取り扱いは、従前の紙ベース同様に扱われるようになりましたが、個人情報保護に関する時代の要請により説明責任や情報セキュリティーは、全組織を一貫した対応が求められており、今後は、常に法に基づいた視点で施策を見直し、規程類、組織、人及び情報システムなどに関する体制整備や意識改革をしていく必要があります。

東村山市は、情報セキュリティーに関して組織的(セキュリティー部会)に監視し、見直し策などを提言し、法令準拠やセキュリティーの確保を継続しておこなっていきます。

8. 今後の情報化計画について

システム開発やそれらの維持のために多くの経費を必要としますが、組織の情報化は経営基盤の根幹であり、よりよい住民サービスを実現していくためにも不可欠です。この情報化計画は、今後なすべき情報化やそれらの優先順位の指針となるべきものであり、情報システムの組織的な企画・開発・運用・保守、及び、情報資産の生成から廃棄に至るまでの継続的な活動の適正化を目指すものです。

情報を取り巻く環境は日進月歩であり、本計画は東村山市の情報化に関する基本計画であり、計画期間は3年間とします。情報分野の特殊性から本基本計画は期間終了をもって、基本計画そのものを見直していくものとします。

また、基本計画の実施に当たっては、本計画を抜粋して実施計画を策定し実施していきます。

付録第１　第１次庁内情報化推進計画の評価

１．「ＯＡ化の具体的施策」についての評価

１．１　「ハード面の整備」への評価

(1) サーバーの集中化

ホストコンピューターには大量･高速･安全という利点があり、定型的な大量処理をする必要のある業務は、ホストコンピューターで対応しています。一方、比較的小規模な業務については、自由度の高いクライアント･サーバ･システム（C／S システム）を採用しています。このように東村山市の現状としては、ホストコンピューターとＣ／Ｓシステムを業務に合わせて共存させています。そして物理的なセキュリティーの確保のために、サーバーを物理的に集中化させ厳重に管理を行っています。

(2) ＰＣの整備

従来の定型的大量一括処理に見られる、「機械化処理」「電算化処理」という「処理」に視点を置いたコンピューター利用から、現在は「情報の多角的活用」という視点に重点がシフトしてきました。コンピューター、とりわけパソコンにおける目覚しい技術革新は、ネットワーク･コンピューティングを可能にし、それを活用することにより広範な情報化の実現を可能にしました。ＯＡ化とは必要十分なパソコンの配置と高速･大容量ＬＡＮの敷設ともいえます。

各業務系システム端末のほかに、Ｗｏｒｄ（ワープロ）やＥｘｃｅｌ（表計算）などのソフトウェアを駆使し、業務に柔軟に対応することを目指して情報系のパソコンの整備を進めてきましたが、現在では職員１人に１台のパソコンが設置されるようになりました。

(3) 高速ＬＡＮの整備

旧ネットワークがホストコンピューター中心のクローズドなネットワークであったのに対し、現在のネットワークはオープンなネットワークとなり、使いやすいユーザーインターフェースが確保され、コスト･パフォーマンスが高く相互接続性と相互運用性を備えるとともに相互可搬性の良いシステム構築が可能となり、Ｃ／Ｓシステムに求められるギガビット･イー

サネット等の高速ネットワークの整備を進めてきました。

現在まで本庁舎、いきいきプラザはもちろん、各出先機関においても高速ＬＡＮの整備を行ってきました。

1．2 「情報システムの整備」への評価

(1) 総合財務会計の整備

財務会計事務は全庁的に処理される事務であることから、ネットワークシステムの中核的なシステムです。平成１１年当時東村山市の業務形態に最も適すると思われる財務会計システム（Ｃ／Ｓシステム上のパッケージソフト）を導入し、その後、順次必要な機能を追加しながら総合財務会計システムを構築してきました。

導入時の目標であった、計画から決算までの処理ができるとするこの財務会計システムは、導入時に事務処理の見直しをせずに、東村山市の従前の事務処理方法に合わせたつくり込み（カスタマイズ）をし過ぎたために、システムの柔軟性が損なわれてしまったという問題点を抱えています。このことは各種システムの導入の際し、パッケージソフトに業務を合わせていく方が合理的であるという教訓を残したことになります。

(2) イントラネットの運用

高速ＬＡＮに接続されたパソコンに、ＷｅｂサーバーとＤＢＭＳサーバーを連携させ、庁内のコミュニケーションを図りました。これにより事務文章のテンプレート化による処理時間の短縮、ワープロ打ちの時間短縮、印刷費用の削減、配付・確認の時間短縮などを図りました。また、メール・議事録・予約システムの導入により、職員間のコミュニケーションや情報の共有が図られました。

(3) 文書所在管理データベース・サーバーの設置

東村山市には多種・多様・多量な文書が存在しており、情報公開制度により、どの部署にどのような文書が存在しているかということを情報として把握しておく必要があり、文書所在管理システムを平成１１年度から運用開始し、文書管理、決裁管理等を実施しています。

このシステムは、システム上で文書の確認や電子決裁ができる文書管理システムを導入する前段として、庁内に存在する文書の種類･数量を把握することを目的に導入しました。

1．3 「情報システムの検討」への評価

(1) 地理情報システム

都市情報の主要な基盤となる地理情報システムは、発展のスピードが速く実用化が進んでいます。東村山市では都市整備部都市計画課が平成12年度に地理情報システムを導入しました。

また、平成14年度にWebマップシステムを導入し、市ホームページ上で「いきいきマップ」として市民に公開しています。

この「いきいきマップ」により、地図を利用した地域情報の発信ができ、職員による描画や編集加工ができるなど、オリジナルティーに富んだ視覚的地域情報の充実が図れました。

(2) インターネットの利用

東村山市では平成15年8月よりiRAS(Internet Remote Access System)の運用を開始し、インターネットに接続するツールとして職員に提供しています。iRAS を利用することにより、利用者に若干の制限はあるものの、インターネットを利用する上で一定のセキュリティーが担保されました。また、iRAS によりインターネットを利用する上で大きな脅威となる、悪意の不正侵入などからネットワークやサーバーを保護しています。

(3) 文書管理システム

文書所在システムにより、収集した文書の種類･数量をもとに、決裁管理のできる文書管理システムの導入が今後考えられ、意思決定の迅速化を図ることができます。導入に際しては、平成16年度より開始された LGWAN による文書交換システムとの連携を図る必要があります。

⑷総合窓口

「行政手続について、1箇所で複数の事務手続を可能とするワンストップサービスの実現に向けて検討を進める」とした、平成8年12月閣議決定の「行政改革プログラム」を述べるまでもなく、総合窓口は住民本位の象徴的改革として取り上げられています。

総合窓口化のためのシステムの構築に当たっては、それに関連する情報の諸要素が有機的に関連づけられて、情報検索と加工が効率的に行えることが必要です。

平成17年1月より電子申請が開始されたことにより、インターネットでは「総合窓口化」の実現に向けて一歩を踏み出しましたが、市の総合窓口化については今後検討していくべき課題です。

1．4 「関連する問題」への評価

○住民基本台帳ネットワーク

住民基本台帳ネットワークシステムは、4情報〔氏名・住所・性別・生年月日〕と住民票コードにより、全国共通で本人確認ができる仕組みを構築しています。

東村山市としては、法の要請に基づき、個人情報の保護に留意して導入を進めましたが、総務省は、このネットワークシステムによる市町村のメリットとして、下記の7点を挙げています。

① 市町村間のネットワークにより、転入・転出事務の効率的な処理が可能となり、カードの活用により転出時の窓口手続をなくすとともに、市町村の事務負担を軽減すること。

② 住民票の写しの広域交付が全国的に行えること。

③ 災害時等に備え、都道府県が住民基本台帳の一定のバックアップ機能を果たすこと。

④ 住民基本台帳カードを利用することにより、市町村の発行する住民の身分証明書となり、それぞれの市町村で、ICカードの記憶領域を住民サービスに活用できること。

⑤ 市町村同士が広域で連携した活用が容易になり、なりすましによる不正転出届が防止できること。

⑥ 都道府県や国などの行政手続に、このシステムが活用されることにより、住民票の写

しの発行や都道府県などへの個別の報告を減らせることができること。

⑦ 外字の統一的処理など、住基データの扱いの標準化により、市町村の情報処理の標準化が進み、今後の情報投資コストを抑制するとともに、情報化に際しての市町村の主体性が増すこと。

2．「推進方法の認知」についての評価

2.1 「開発」への評価

開発に当たっての方針は、主管課業務のシステム化は主管課主導で行い、全庁型システムは情報推進課で行うということを基本に進めてきました。

また、どの業務をシステム化するのかを決めるための基準、及び導入後のシステムについては、見直しや改善も含めたPDCAサイクル（Plan→Do→Check→Action）によりシステム化を進めることについて全課に周知してきました。

2.2 「ハード」への評価

パソコンについては、業務系システム端末（各種業務システムが入った端末）、事務OA 系（文書作成等の事務に使用する端末）、情報環境系（イントラやインターネットを見るための端末）という3系統に分けて配付してきました。それぞれリース期間等を考慮する中で一定のルール化を図り、必要台数の確保に努めてきました。

3．「推進体制の整備」についての評価

3.1 「全庁的な推進体制の整備」への評価

東村山市の情報化施策の推進や情報セキュリティーに関することなど、全庁的な推進体制として、助役及び各部長職で構成される「情報化推進委員会」を設置し、推進体制を確立しました。

また、総合行政ネットワークを効率的かつ効果的に運用するため、「総合行政ネットワーク検討部会」を設置し、情報化に関する基本計画、セキュリティーなどの総括的問題における事務担当者レベルの協議機関として、「情報化計画部会」と「セキュリティー部会」を設置し、推進体制を確立しました。

さらに、大規模なシステム導入時にはプロジェクトチームを立ち上げ、効率的で最適なシステム化を図り、情報化を推進してきました。

3．2 「情報担当者の設置」への評価

パソコンやネットワークの能力向上に伴い、比較的大きな規模のシステムでもＣ／Ｓシステムによる構築が可能となり、主管課による直接運用方式を導入してきました。

Ｃ／Ｓシステムの運用は、個人情報を保持していること、スケジュール管理やバックアップ処理など維持・管理が必要なことから、万全の管理体制が求められています。

東村山市情報化推進委員会の組織及び運営に関する規程、東村山市システム担当者設置要領等により、管理者や担当者が規定され、適正な管理運営体制を整備しています。

3．3 「ＯＡリーダーの設置」への評価

職員は、新しい時代への対応と業務改善・改革が求められており、情報化への適応は、必須能力となりました。東村山市の情報化を効果的に推進するため、平成１２年に２２名のＯＡリーダーを任命し、身近な環境でのピアサポートや初歩的なトラブル回避を実践するなど、職員のパソコンスキル向上に取り組みました。その後、職員の OA スキルがアップしたことにより、平成16年4月より、ＯＡリーダーからＩＴサポーターに変革し、7つのグループ・１３３名体制で新たな活動がスタートしています。

3．4 「システム評価」への評価

システム整備後、目標どおりのシステムが機能しているかどうかを評価し、その評価を踏まえた上で、新たなシステムの整備及び管理運用のための判断を行うことが必要です。評価を実際に行うためには、明快で客観的な評価軸・評価基準を設ける必要があり、継続して検討していきます。

4．「研修」への評価

東村山市は、「使えるスキル（訓練して身につけた技能）」「使える環境」「使える内容」

の実現により、スパイラル（渦巻）型の情報化実現を目指してきました。その結果、多くの職員がコンピューター・リテラシー（使いこなし能力）を持つこととなりました。情報化は、IT機器やIT技術だけでは実現できません。使いこなせる人がいて、初めて実現できるものです。

職員の情報リテラシー向上、個人情報の保護、セキュリティー等に関する知識の習得は、必要不可欠のものとなっており、以下の研修に取り組んできました。

◎研修体系

1）全職員を対象とした研修

情報リテラシーに関する基本的な知識を習得し、理解を深め、事務の効率化に資するための研修

ア）標準アプリケーション操作研修　イ）プレゼンテーション研修　ウ）業務アプリケーション研修　エ）情報通信ネットワーク研修　オ）セキュリティー研修

2）管理職を対象とした研修

庁内の情報化に当たっては、管理職みずからが情報リテラシーを持ち、情報化を率先して推進することが重要であることから、迅速で的確な意思決定を行うための情報の検索、分析・企画などの研修

ア）データ活用研修　イ）ネットワークコミュニケーション研修　ウ）セキュリティー研修　エ）プレゼンテーション研修

3）OAリーダー（ITサポーター）を対象とした研修

庁内の指導者的役割を担うOAリーダー（ITサポーター）を対象として、情報リテラシーに関する知識、指導技術の習得を目的とした研修

ア）標準アプリケーション操作研修　イ）情報通信ネットワーク研修　ウ）トラブルシューティング研修　エ）セキュリティー研修

4）システム担当者を対象とした研修

システム利用を行っている課のシステム担当者を定め、運用・管理に関する適正な知識の習得

ア）業務研修　イ）障害対策研修　ウ）セキュリティー研修

5）システム担当係長を対象とした研修

システム利用を行っている課のシステム担当係長を定め、運用管理に関する適正な知識の習得

ア) 業務研修　イ) 障害対策研修　ウ) セキュリティー研修

6) セキュリティー担当者を対象とした研修

市の情報環境をセキュアな状況に保つために必要な職員の役割と知識及び技術の習得

ア) 情報資産研修　イ) 不正アクセス手法･防御手法研修　ウ) ソーシャルエンジニアリング研修　エ) 能動的攻撃対策研修　オ) 受動的攻撃対策研修　カ) セキュリティー･パッチ研修

5. 「基本的留意事項」についての評価

5.1 「個人情報の保護」への評価

個人情報の保護については、「東村山市個人情報保護に関する条例」は他市と比べても厳しい罰則規定を有しており、そのことを職員研修でも周知を徹底し、個人情報の漏洩防止に努めています。

また、個人情報の保護対策として、個人情報を取り扱う業務を委託するときは、契約書に特約条項を付加し、同時に「セキュリティー合意書」を取り交わす運用を行っています。

今後も職員全体が個人情報保護の意識を強く持ち、「東村山市個人情報保護に関する条例」に則り、忠実な適格な運用に努めていきます。

5.2 「情報公開」への評価

平成11年7月より、情報公開制度が始まりました。公開の対象としては、職員が職務上作成または取得した文書･図画･写真･フィルム･電磁的記録で実施機関が保管しているものが該当します。これに対応するため、行政情報のデータベース化を進めるべく文書所在管理システムの構築を行い、インデックス管理を実装しました。

また、全庁ファイルサーバー導入により、個々のパソコン上の文書保管を禁止してセキュリティー確保に努めています。

市ホームページでは、コンテンツを検索できる検索システムや市議会議事録検索システム、資料集検索システムを実装し、市民への情報公開性を高め説明責任を果たしてい

ます。

5.3 「セキュリティー対策」への評価

東村山市の情報システムが取り扱う情報には、個人情報や行政運営上の重要な情報などが多数存在しています。

これらの情報を取り扱うネットワークスシステム及び行政システムを、さまざまな脅威から防御し外部への漏洩を防ぐことは、市民の財産やプライバシー等を守ることであり、また、行政の安定的な継続のためにも必要不可欠です。

東村山市のセキュリティー対策は、組織及び体制を条例、規則、規程、要領、取扱基準等により定め、明確に運用してきました。

また、平成14年7月には、東村山市電子計算機処理の管理運営に関する規則に基づき、東村山市情報セキュリティー基本方針及び情報セキュリティー対策基準を定め、セキュリティー対策を実施してきました。

5.4 「労働安全衛生」への評価

コンピューター機器導入の際には、液晶モニターや目に優しいモニターの導入に努めてきました。

コンピューター使用にかかわる労働安全衛生対策としては、「VDT作業に伴う労働衛生基準」に基づき運用に努めており、引き続き労働安全衛生対策の周知の徹底を図っています。

5.5 「知的所有権」への評価

システム開発等を委託する場合には、その委託契約書においてプログラム著作権等の帰属を明確にするとともに、プログラム著作権の利用許諾により、複製、改造等の行為に対し著作権法等に基づき適正に行ってきました。

ソフトウェアの使用許諾、ホームページの画像や文書等の利用に関しても、著作権法等に基づき適正な取り扱いが職員レベルにおいても行われるように、研修等を通じて周知に行っています。

5．6 「補助制度の利用」への評価

行政事務の効率的な運営にシステム利用を前提に考えていくことは、必要不可欠な状況にあり、また、電子政府・電子自治体の構築という新たな時代の要請も起こっています。

毎年行っているシステム化の要望につきましては、各課から要望を受け内容を精査し、システム化必要度と費用対効果をもとに優先順位をつけ、情報化推進委員会で審議し決定しています。

また、情報化やシステム化を進める上でも、国・都の補助制度が利用できるかどうかを常に視野に入れておく必要があります。情報センターの建設の際にも、地域イントラネット基盤施設整備事業の補助制度を活用して進めてきました。

今後も、補助制度の利用を積極的に検討し情報化を推進していきます。

付録第２　用語集

【第１部第１章】

イントラネット

インターネット標準の技術を用いて構築された企業内ネットワークのこと。また、WWW ブラウザや電子メールクライアントなどインターネットで使いなれたアプリケーションソフトをそのまま流用することができ、インターネットとの操作性の統合や、インターネットと連携したアプリケーションの構築などが容易に行える。

インフラ [infrastructure]

生産や生活の基盤を形成する構造物。ダム・道路・港湾・発電所・通信施設などの産業基盤，および学校・病院・公園などの社会福祉・環境施設がこれに該当する。

ネットワーク《網状組織の意》

複数のコンピューターを結び、データなどを共有し、情報処理の効率を図るシステム。

ＡＤＳＬ [asymmetric digital subscriber line]

〔非対称デジタル加入者線の意〕

電話の加入者線である銅線を利用した高速データ伝送技術。上り回線に比べ下り回線の通信が高速であるため，家庭などでのインターネット使用などに適している。

ハード

「ハードウェア」の略。機械設備。機器。情報・理論などに対し、有形のものをいう。

ソフト

「ソフトウェア」の略。機器類を用いて行う物事の、情報・理論など無形の部分。

【第１部第２章】

ボーダレス

境界がない、国境がない、などの意。特に世界経済･情報通信･メディア･環境問題など、国家の枠にとどまらない多様な事象や活動についていう。

ｅ－Ｊａｐａｎ

ＩＴ 基本法に基づき，国の情報技術（ＩＴ）化を推進するための方針。超高速インターネット網の整備，電子商取引の普及促進，電子政府の実現など，５ 年以内に世界最先端の ＩＴ 国家となることをめざす。

Ｕ－Ｊａｐａｎ

ｕ－Ｊａｐａｎとは、社会の様々な課題が情報通信技術（ICT）によって解決された２０１０年の我が国の姿を指す。その理念は、「ユビキタス（あらゆる人やモノが結びつく）」、「ユニバーサル（高齢者等でも簡単に利用できる）」、「ユーザー中心（利用者の視点が融けこむ）」、「ユニーク（個性ある活力が湧き上がる）」の４つからなるが、その中心となるのは「ユビキタス」であり、「人と人」だけでなく、「人とモノ」、「モノとモノ」のコミュニケーションが簡単になされるところが特徴である。

ユビキタス

ユビキタスの語源はラテン語で、いたるところに存在する（遍在）という意味。インターネットなどの情報ネットワークに、いつでも、どこからでもアクセスできる環境を指し、ユビキタスが普及すると、場所にとらわれない働き方や娯楽が実現出来るようになる。

ＩＣカード

キャッシュカード大のプラスチック製カードに極めて薄い半導体集積回路(IC チップ)を埋め込み、情報を記録できるようにしたカード。電子マネーやテレホンカードなどに応用されている。磁気カードに比べて 100 倍近いデータを記録でき、デ

ータの暗号化も可能なため偽造にも強い。データを読み書きする方式の違いによって「接触式」と「非接触式」に分けられる。

霞ヶ関WAN

中央省庁のコンピューターネットワークを相互接続した広域ネットワーク。１９９７年１月から運用されており、２８機関が接続されている。２００２年からは、地方自治体間の相互接続ネットワークであるＬＧＷＡＮ(行政総合ネットワーク)とも接続されている。省庁間のコミュニケーションの円滑化や情報共有を目的に設置されたもので、電子メールシステムや電子文書交換システム、法令・白書などのデータベースなどが運用されている。

アプリケーション

文書の作成、数値計算など、ある特定の目的のために設計されたソフトウェア。「応用ソフト」とも呼ばれ、どのソフトウェアにも共通する基本的な機能をまとめたＯＳ(基本ソフト)に、ユーザーが必要とするものを組み込んで利用する。代表的なアプリケーションソフトには、ワープロソフトや表計算ソフト、画像編集ソフト、データベースソフト、プレゼンテーションソフト、ゲーム、Ｗｅｂブラウザ、電子メールソフトなどがある。企業で使われる財務会計ソフトや人事管理ソフト、在庫管理ソフトなどもアプリケーションソフトの一種である。

ＡＳＰ

ビジネス用のアプリケーションソフトをインターネットを通じて顧客にレンタルする事業者のこと。ユーザーはＷｅｂブラウザを使って、ＡＳＰの保有するサーバーにインストールされたアプリケーションソフトを利用する。レンタルアプリケーションを利用すると、ユーザーのパソコンには個々のアプリケーションソフトをインストールする必要がないので、企業の情報システム部門の大きな負担となっていたインストールや管理、アップグレードにかかる費用・手間を節減することができる。従来はERPなどの大規模な業務システムがレンタルの対象であったが、近年で

はワープロや表計算などの日常頻繁に使われるアプリケーションソフトもレンタルされるようになりつつある。

【第１部第３章】

パッケージソフト

コンピューターで、特定の業務用にあらかじめ作成され、市販されているソフトウェア。または、CD-ROM などのメディアに記録され、店頭で販売されているソフトウェアのこと。

マニュアル【manual】　手引き書。取扱説明書。

【第２部第１章】

ホストコンピューター

ホストコンピューターはネットワークの中心となる大型のコンピューターで、その高い処理能力で各種サービスに必要な処理のほとんどを行う。単にホストと略して呼ばれることが多く、むしろそのほうが一般的。ホストコンピューターに接続して利用する端末はターミナルと呼ばれ、処理の結果をただ表示するだけという場合がほとんど（東村山市ではターミナルにパソコンを使用している）。

クライアント・サーバー・システム（Ｃ／Ｓシステム）

分散型コンピューターシステムの一つ。プリンタ、モデムなどのハードウェア資源や、アプリケーションソフト、データベースなどの情報資源を集中管理する「サーバー」と呼ばれるコンピューターと、サーバーの管理する資源を利用するコンピューター(クライアントと呼ばれる)が接続されたコンピューターネットワークのこと。

ＩＣＴ〔information (and) communication(s) technology(―ies)〕

情報通信技術。〔IT（情報技術）とほぼ同義。国際的には ICT の方が定着している〕

【第２部第２章】

住基ネットシステム

各地方自治体が管理する住民基本台帳を電子化し、コンピューターネットワークを介して共有するシステム。すべての国民の住民票に１１桁のコード番号をつけて一元的に管理することにより、行政サービスの合理化の推進や住民サービスの向上がはかられるとされている。また、「４情報」(氏名・性別・生年月日・住所)と住民票コードにより、全国共通の本人確認が可能となる。国民の個人情報は、市町村と都道府県、および総務大臣指定の情報処理機関である財団法人地方自治情報センターがそれぞれ設置・運用するサーバーに保存される。

福祉システム

障害福祉業務・高齢福祉業務・福祉医療業務をシステム化したもの。

介護保険システム

受給管理、資格管理、認定管理、納付管理、給付管理などを行うシステム。

滞納整理システム

徴収管理、滞納管理、滞納処分管理、各種統計を行うシステム。

インターフェイス　(interface)

「interface」には「中間面」、「界面」という意味。コンピューター関連では、異なる機能単位同士が接続する部分での相互作用を指してこう呼ぶ。　複雑な機構を持つコンピューターのハードウェア／ソフトウェアでは、機能単位を細かく分割し、1つの単位で行う処理を単純化することで、設計やテストを容易にする手法が広く利用されている。そして、単位ごとに開発され、テストされたものを組み合わせて最終的な製品を構成する。このとき、ある機能単位と、それと相互作用を行う別の機能単位間でやり取りするための取り決めのことをインターフェイスと呼ぶ。

オンラインレスポンス

コンピューターで、端末の入出力装置などが通信回線を通じて中央の処理装置の直接制御下に置かれている状態における操作・指示に対する反応。

画像レセプト

紙レセプトを画像化したもの。画面処理ができるために、行政等における点検業務が効率化した。

NDB（ネットワークデータベース）

データベースは、何らかの情報を網羅的に収集し、蓄積したもの。ネットワーク上で利用できるデータの集積。

RDB (Relational Database System)

データを行と列という２次元のテーブル形式で管理するデータベース システム。テーブル間でリレーションシップ（関係）を結ぶことにより、複雑な構造のデータも単純化して扱うことができる。

EUC (エンドユーザー・コンピューティング)

情報システム部などのシステム管理者ではなく、企業経営者や業務部門などのシステム利用者が直接的・主体的にコンピューターを操作し、システムの構築に関与し、経営や業務に役立てることをいう。

総合財務会計システム

予算編成、予算管理、備品管理、執行管理、公有財産管理
実施計画、契約管理、決算管理、決算統計など。

人事給与システム

職員給与計算、人事管理、異動、昇給管理、各種統計など。

バックオフィス

企業などで営業や生産部門また経営中枢に対し，事務処理部門のこと。

総合型内部管理業務システム

内部事務を管理するシステム。

【第２部第３章】

リレーションワークシート

ワークシートとは、表計算ソフトで用いられる、行と列で構成される表。シートを構成する一つ一つのます目は「セル」と呼ばれる。似た意味の言葉に「スプレッドシート」という用語があるが、こちらは複数のワークシートをまとめたものという意味で用いられる場合や､「表計算ソフト」の同義語として用いられる場合があり、意味が広い。

ワークフロー〔workflow〕〔作業の流れの意〕

オフィスの業務に関連する情報の流れをコンピューターで管理すること。部門間の連携ミスを防ぎ、作業効率の向上などをめざして行われるもの。

【第２部第４章】

ポータル・サイト

インターネットの入り口となる巨大なＷｅｂサイト。検索エンジンやリンク集を核として、ニュースや株価などの情報提供サービス、ブラウザから利用できるＷｅｂメールサービス、電子掲示板、チャットなど、ユーザーがインターネットで必要とする機能をすべて無料で提供して利用者数を増やし、広告や電子商取引仲介サービスなどで収入を得るサイトのことをいう。

マルチメディア〔multimedia〕

デジタル化された映像・音声・文字データなどを組み合わせて，総合的なメディアとして利用すること。

サイレント-マジョリティー　[silent majority]

公の場で意思表示をすることのない大衆の多数派。1969 年にアメリカ大統領ニクソンが、声高に政府批判をする者は少数派であるとする意をこめて言った語。物言わぬ大衆。

ツール［tool］　工具。道具。

SOHO

自宅を仕事場としている個人事業者や、小人数からなる小規模な会社を指す言葉。コンピューターネットワークが発達したことにより、従来のように物理的に同じ場所にいなくても、複数メンバからなる共同作業が可能になってきた。こうした背景から、自宅で作業を行うことで、通勤時間を省いてより仕事に時間を割いたり、余暇を充実させたりする動きが活発になってきた。

コンテンツ

内容、中身という意味の英単語。メディアが記録・伝送し、人間が観賞するひとまとまりの情報、すなわち、映像や画像、音楽、文章、あるいはそれらの組み合わせを意味することが多い。

【第３部第２章】

レガシー

遺産。遺物。コンピューター分野で，旧世代の技術に基づいたハードウエア・ソウエアなどの総称。

シングルベンダー、マルチベンダー

コンピューターシステムの販売会社の中には、単一メーカーの製品を扱う会社と、複数メーカーの製品を扱う会社があります。前者をシングルベンダー、後者をマルチベンダーと呼びます。

リプレース [replace]

置き換えること。取り替えること。コンピューターやシステムの更新などにいう。

プラットホーム [platform] 〔立つための台の意〕

アプリケーション-ソフトを稼動させるための基本ソフト，またはハードウェア環境。

ＩＤＣ

インターネットを使って各種のサービスやビジネスを行うために必要な、コンピューターシステムや電源、設置スペース、空調、セキュリティ、管理業務などを総合的に提供するサービス。または、そのようなシステムを多数ホスティングして、集中的に提供するための施設のこと。

全庁用ファイル・サーバー・システム

東村山市では、業務で作成したファイルは全てこの全庁ファイルサーバーに登録することになっている。このルールが定着することで情報共有による業務の効率化や情報セキュリティが高められてきた。

ブレードサーバー

〔ブレードは刃の意〕コンピューターの機能として必要な要素であるマイクロプロセッサー、メモリー、ハード-ディスクなどをすべて １ 枚の基盤（ブレード）に実装し、必要に応じて複数のブレードを接続して用いるサーバー。集積度が高く、サーバーを大量に用意できることから、信頼性が高い。

【第４部第２章】

共同実験フィールド

大学が情報技術などの研究の実証実験の場として、自治体が場所を提供すること。

ＬＡＳＤＥＣ（(財）地方自治情報センター）

地方公共団体職員のための教育や、地方公共団体の行政情報化、地域情報化を推進する団体。

他にも、地方公共団体におけるコンピューターの普及のために必要と思われる情報を本にまとめている。

ＬＡＳＣＯＭ（(財）自治体衛星通信機構）

平成１５年１１月１４日、財団法人自治体衛星通信機構は総務大臣から電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律に基づく指定認証機関に指定された。この指定に伴い、当機構では指定認証機関の業務を行う公的個人認証サービスセンターを設置した。

【第４部第３章】

マルチペイメントネットワーク

マルチペイメントネットワークとは 多くの金融機関と収納機関を結び、２４時間いつでもどこでも公共料金等の各種料金をパソコン、携帯電話、ＡＴＭ等で支払えるようにするために作られたネットワークです。

【第４部第４章】

インシデント

事件・事故。

アクセシビリティ

情報やサービス、ソフトウェアなどが、どの程度広汎な人に利用可能であるかをあ

らわす語。特に、高齢者や障害者などハンディを持つ人にとって、どの程度利用しやすいかという意味で使われることが多い。

畜犬システム

畜犬の登録管理を行うシステム。

オンライン三法

「電子政府･電子自治体の推進のための行政手続等オンライン関係三法」のことで、①行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律（行政手続オンライン化法）②行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（整備法)、③電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律（公的個人認証法）の三法のこと。①の行政手続オンライン化法は、従来書面で行っていた申請･届出等をインターネットから申請可能とするための法律、②の整備法は、行政手続等オンライン化に向けた関係法令等の規定整備、住民基本台帳ネットワークの利用拡大及び税・手数料等の電子納付などを規定するもの、③の公的個人認証法は、行政手続等を電子化する際、従来の署名捺印や印鑑登録等に替わる制度として電子署名を導入するもの

【付録第１次庁内情報化推進計画の評価】

ＯＡ化

会社の事務部門における能率向上のために行われる自動化。特に、パソコン・ファクシミリ・ワード-プロセッサーなどの導入により、書類の作成・保存・検索・送付などの事務を合理化することをいう。

サーバー

コンピューターネットワークにおいて、クライアントコンピューターに対し、自身

の持っている機能やデータを提供するコンピューターのこと。インターネットにおける WWW サーバーなどが該当する。また、クライアントソフトウェアに対し、自身の持っている機能やデータを提供するソフトウェアのこと。

ホストコンピューター

ホストコンピューターはネットワークの中心となる大型のコンピューターで、その高い処理能力で各種サービスに必要な処理のほとんどを行う。単にホストと略して呼ばれることが多く、むしろそのほうが一般的。ホストコンピューターに接続して利用する端末はターミナルと呼ばれ、処理の結果をただ表示するだけという場合がほとんど（東村山市ではターミナルにパソコンを使用している）。

クライアント・サーバー・システム（Ｃ／Ｓシステム）

分散型コンピューターシステムの一つ。プリンタ、モデムなどのハードウェア資源や、アプリケーションソフト、データベースなどの情報資源を集中管理する「サーバー」と呼ばれるコンピューターと、サーバーの管理する資源を利用するコンピューター(クライアントと呼ばれる)が接続されたコンピューターネットワークのこと。

ユーザーインターフェース

ユーザーに対する情報の表示様式や、ユーザーのデータ入力方式を規定する、コンピューターシステムの「操作感」。基礎的なＵＩはＯＳによって提供されるため、ＵＩはＯＳの評価を左右する大きな要素となる。ＵＩには大きく分けて、文字ベースのＣＵＩとグラフィックベースの GUI がある。前者を採用した代表的なＯＳは初期のＵＮＩＸやＭＳ－ＤＯＳである(最近のＵＮＩＸはＸ　Ｗｉｎｄｏｗ　Ｓｙｓｔｅｍという GUI を実装している)。後者を実装しているＯＳにはＷｉｎｄｏｗｓシリーズやＭａｃ　ＯＳがある。

コスト・パフォーマンス

価格性能比。主にコンピューターについて、費用に対する性能評価に用いられる。また一般に、支出した費用とそれによって得られたものとの割合。

ギガビット・イーサネット

通信速度を１Ｇｂｐｓに高めた高速なＥｔｈｅｒｎｅｔ規格。

高速ＬＡＮ：(構内通信網)

同軸ケーブル、光ファイバーなどを使って、同じ建物の中にあるコンピューターやプリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワーク。

カスタマイズ

ソフトウェアの設定や設計を調整し、ユーザーの好みに合わせて作り変えること。

Ｗｅｂサーバー

WWW システムにおいて、情報送信を行なうコンピューター。また、WWW による情報送信機能を持ったソフトウェア。　Ｗｅｂサーバーは、HTML 文書や画像などの情報を蓄積しておき、Ｗｅｂブラウザなどのクライアントソフトウェアの要求に応じて、インターネットなどのネットワークを通じて、これらの情報を送信する役割を果たす。　最近では機能が増え、要求に応じてプログラムを実行し、結果をクライアントに送信する動的ページ生成の機能や、データベースと連携したトランザクション処理機能などを持つものも登場している。

ＤＢＭＳ（データベースマネージメントシステム）

共有データとしてのデータベースを管理し、データに対するアクセス要求に応えるソフトウェア。データの形式や利用手順を標準化し、特定のアプリケーションソフトから独立させることができる。また、データの管理を専門のソフトウェアに任せることは、アプリケーションソフトの生産性や性能、資源の利用効率の向上につながる。管理するデータの表現形式(データモデル)によりいくつかの種類に分類で

き、代表的なものにはカード型、リレーショナル型、オブジェクト型などがある。現在最も広く普及しているのはリレーショナル型(RDBMS)で、大規模システムではOracle社のOracleが、小規模システムではMicroＳoft社のAccessが、それぞれ市場の過半を占めている。

テンプレート化

ひな形をつくること。よく使う文書などをひな形化することで業務の迅速化が図れる。

地理情報システム

デジタル化された地図(地形)データと、統計データや位置の持つ属性情報などの位置に関連したデータとを、統合的に扱う情報システム。地図データと他のデータを相互に関連づけたデータベースと、それらの情報の検索や解析、表示などを行なうソフトウェアから構成される。データは地図上に表示されるので、解析対象の分布や密度、配置などを視覚的に把握することができる。

ＯＡリーダー

東村山市において情報化を主体的に進めている職員の組織。現在は組織の改変を経てＩＴサポーターという名称に変化した。

ピアサポート

同僚同士でパソコンの操作方法を教えあうこと。

トラブルシューティング

トラブルを受け付け、処理をすること。

ソーシャル・エンジニアリング

ネットワークの管理者や利用者などから、話術や盗み聞き、盗み見などの「社会的」

な手段によって、パスワードなどのセキュリティ上重要な情報を入手すること。パスワードを入力するところを後ろから盗み見たり、オフィスから出る書類のごみをあさってパスワードや手がかりとなる個人情報の記されたメモを探し出したり、ネットワークの利用者や顧客になりすまして電話で管理者にパスワードの変更を依頼して新しいパスワードを聞き出す、などの手法がある。

セキュリティパッチ

ソフトウェアに保安上の弱点(セキュリティホール)が発覚した時に配布される修正プログラム。通常はインターネットや雑誌の付録 CD-ROM などを通じて無償で配布される。

＊@ＩＴ（アットマーク・アイティ）の用語辞典、ＹＡＨＯＯ！辞書、ｇｏｏ辞書より検索し、用語集にまとめました。